

Päiväkirjaopinnäytetyö tietotekniikka-asiantuntijan työn hallinnasta ja kehittämisestä

Pekka Koskimäki



Tekijä(t) Pekka Koskimäki	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Päiväkirjaopinnäytetyö tietotekniikka-asiantuntijan työn hallinnasta ja kehittämisestä	Sivu- ja liitesivumäärä 69
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Work diary of management and development of an IT specialist's work	
<p>Opinnäytetyö on toteutettu portfoliomaisena päiväkirjaopinnäytetyönä. Opinnäytetyö muodostuu päivittäisten työtehtävien kuvauksista sekä viikoittaisista analyyseistä, joissa analysoidaan ja reflektoidaan työssä kehittymistä ja työn hallinnan kehittämistä kirjallisiin lähteisiin tukeutuen. Opinnäytetyön seurantajakso on 9.10. - 1.12.2017.</p> <p>Kirjoittaja työskentelee Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskuksessa tietotekniikka-asiantuntijana järjestelmäylläpidossa. Työnkuvaan kuuluu yksittäisten järjestelmien ylläpidon ohella tietojärjestelmien omistajien tukemista heidän tehtävissään tietojärjestelmän toimintakykyisenä pitämisessä tietojärjestelmän elinkaaren ajan. Yksittäisten järjestelmien ohella kirjoittajan työnkuvaan kuuluu ylläpitokäytäntöjen kehittymistä painottuen tietojärjestelmän ennakoiwaan ylläpitoon ja ongelmien ehkäisyyn.</p> <p>Kirjoittajan työtehtävät laajentuneet parin edellisen vuoden aikana yksittäisten järjestelmien ylläpidosta haastavimmiksi suunnittelutehtäviksi samalla kun tuettavien tietojärjestelmien määrä on kasvanut. Työtehtävien muuttuessa työtehtävien määrä, vaihtelu ja kuormittavuus ovat kasvaneet. Opinnäytetyön seurantajakson aikana keskityttiin tutkimaan keinoja ja menetelmiä työtehtävien parempaan hallintaan, kuten työtehtävien priorisointiin ja luokitteluun.</p> <p>Seurantajakson aikana löytyi keinoja työtehtävien hallintaan ja työssä kehittymiseen muun muassa Lean-menetelmän hukkien tunnistamisen avulla sekä työtehtävien kiireellisyyden ja tärkeyden arvioinnin kautta.</p>	
Asiasanat ammattillinen kehitys, IT-ala, järjestelmätuki, järjestelmähallinta, Lean-ajattelu, tietojärjestelmät	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus	4
2.1	Nykyisen työn analyysi.....	4
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	8
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	9
3	Päiväkirjaraportointi.....	11
3.1	Seurantaviikko 1 (vko 41).....	11
3.2	Seurantaviikko 2 (vko 42).....	18
3.3	Seurantaviikko 3 (vko 43).....	25
3.4	Seurantaviikko 4 (vko 44).....	30
3.5	Seurantaviikko 5 (vko 45).....	38
3.6	Seurantaviikko 6 (vko 46).....	46
3.7	Seurantaviikko 7 (vko 47).....	51
3.8	Seurantaviikko 8 (vko 48).....	56
4	Pohdinta ja päätelmät.....	63
	Lähteet	67

1 Johdanto

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä käyn läpi kahdeksan viikon ajan työssä kehittymistäni kirjaamalla päivittäisiä työtehtäviä sekä analysoimalla kulunutta työviikkoa viikon päätteeksi. Viikkoanalyysissa peilaan työn tekemistä ja työssä kehittymistä kirjallisiin lähteisiin. Pidän työpäiväkirjaa viikkojen 41 – 48 välisen ajan, maanantaista 9.10.2017 perjantaihin 1.12.2017.

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä tarkoitukseni on keskittyä tarkastelemaan työssä, työtehtävien hallinnassa ja ajankäytössä kehittymistä. Yksittäisten työtehtävien teknisten ratkaisujen sijasta keskityn viikkoanalyysissa pohtimaan muun muassa, kuinka työn tuottavuutta, järjestelmällisyyttä ja aikataulutusta voisi parantaa. Työantajan toiveesta tietojärjestelmien nimiä tai niissä käytettyjä teknologioita ei mainita.

Työskentelen Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskuksessa tietotekniikka-asiantuntijana järjestelmäylläpitoon liittyvien tehtävien parissa tietotekniikkaratkaisut -yksikön järjestelmäpalvelut-nimisessä ryhmässä. Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskus on vajaan kahden sadan henkilön asiantuntijaorganisaatio, joka tuottaa tietotekniikkapalveluita Helsingin yliopiston noin 30 000 opiskelijalle sekä vajaalle 8000 työntekijälle (Helsingin yliopisto lyhyesti 2017). Tuotettavia palveluita on laaja kirjo, työasemien hankinnasta ja tietokantapalvelimien ylläpidosta luentosalien videointijärjestelmien kehittämiseen ja ylläpitoon sekä tietojärjestelmähankintojen tukeen.

Olen työskennellyt tietotekniikkakeskuksessa vuodesta lähtien 2001, ensin osa-aikaisena atk-neuvojana ja tietotekniikkasuunnittelijana ja vuodesta 2001 lähtien kokopäiväisenä tietotekniikka-asiantuntijana. Kuutenatoista vuotena työtehtäväni ovat vaihtuneet käyttäjien neuvonnasta ja ohjeistuksen kirjoittamisesta järjestelmien ylläpitoon. Kahden edellisen vuoden aikanani tehtäväni ovat muuttuneet yksittäisten tietojärjestelmien ylläpidosta vaativimmiksi palveluiden ja ylläpitokäytäntöjen suunnittelutehtäviksi. Ylläpidän yhä muutamia yksittäisiä tietojärjestelmiä, mutta nykyisiin työtehtäviini kuuluu myös tietojärjestelmien omistajien tukemista sekä tietojärjestelmien yhteisten ylläpitokäytänteiden kokoamista ja kehittämistä, joista kerron tarkemmin luvun kaksi nykyisen työn analyysissa.

Siirtymä ylläpitotehtävistä suunnittelutehtäviin on ollut antoisaa, mutta myös haastavaa vaatien uusien taitojen sekä asennoitumisen ja näkökulman muuttamista. Kun aikaisemmin vastasin kokonaan kahden järjestelmän toiminnasta, nyt uusissa vastuissa olen päässyt tukemaan laajempaa joukkoa keskenään erilaisia järjestelmiä. Työtehtävissäni tarvitaan kokemusta erityyppisten tietojärjestelmien ylläpidosta, suunnittelu- ja kehittämistoi-

mintaan analyyttistä otetta sekä teknistä tietämystä muun muassa eri palvelinkäyttöjärjestelmistä, teknologioista sekä kykyä oppimaan uusia teknologioita.

Tietojärjestelmän ylläpito on laaja käsite, jolla voidaan tarkoittaa monia eri asioita. Perttu Aikkila ja Tero Saukko käsittelevät kandidaatintyössään 'Tietojärjestelmän käyttöönotto ja ylläpito' (2012) muun muassa ylläpitotyön monipuolisuutta. Työssä kirjoittavat luokittelevat ylläpidon korjaavaan, sopeutuvaan, täydentävään ja ennakoivaan ylläpitoon. Näistä korjaava ja täydentävä ylläpito tarkoittavat järjestelmän ominaisuuksien korjaamista ja uusien toiminnollisuuksien kehittämistä. Sopeutuvalla ylläpidolla tarkoitetaan järjestelmän siirtoa uusiin ympäristöihin, esimerkiksi järjestelmän käyttämän tietokannan vaihtoa. Ennakoiva ylläpito tarkoittaa kirjoittajien mukaan järjestelmän, sen dokumentaation kehittämistä ja muita toimenpiteitä, jotka helpottavat järjestelmän ylläpitoa ja sen toimintakykyisenä pitämistä järjestelmän elinkaaren ajan. Ylläpidon eri muodoista työtehtäviä kuuluvat sopeutuvan ja ennakoivan ylläpitojen piiriin. Tämä opinnäytetyö ja siinä käsitelty ylläpitomuotojen luokittelu on ollut hyvä työkalu hahmottamaan ja jäsentämään omia työtehtäviäni.

Mahtipontisesta nimestään Vesa Tiirikaisen kirja 'Johtaja: ole IT-strategi' (2008) ja tietohallintoon keskittyvästä näkökulmastaan huolimatta on tarjonnut tärkeitä ajatuksia liittyen siihen, että tietotekniikka ei ole oma, muista toiminnoista itsenäinen saarekkeensa vaan tietotekniikan tulee tukea ja mahdollistaa (liike)toimintaa ja se kehittymistä. Useissa organisaatioissa tietotekniikkatoiminto saatetaan nähdä pakollisena pahana, joka oman kokemuksen mukaan saatetaan kokea jopa toimintaa estävänä tai haittaavana tahona. Omas mielestäni tietotekniikan pitäisi kuitenkin olla lähellä käyttäjiä, helposti saavutettavissa ja tiiviisti mukana päivittäisessä toiminnassa sekä toimintojen kehittämisessä. Tiirikaisen kirja tarjoaa teorioita sekä käytännön keinoja muun toiminnan ja tietotekniikan yhteiselo on esimerkiksi muun toiminnan ja tietotekniikan välisen kielimuurin madaltamisella ja murttamisella. Ilman yhteistä kieltä ja sanastoa ei voi tehdä yhteistyötä.

Alla on lista keskeisistä työhöni liittyvistä käsitteistä ja termeistä, joihin perehtyminen helpottaa luvun kolme työpäiväkirjan seuraamista.

Efecte

Palvelupyynnöjärjestelmä, kutsutaan myös tike-töintijärjestelmäksi

Jabber

Tietotekniikkakeskuksessa käytössä oleva tekstipohjainen, sähköinen viestintäväline.

Lean	Japanista, Toyotan tehtailta peräisin oleva toiminnan kehittämismenetelmä, jossa pyritään kehittymään asiakkaalle lisäarvoa tuovaan tuohon ja poistamaan lisäarvoa tuottamaton tuo.
Palvelupyyntö	Palvelupyyntöjärjestelmän (ks. Efecte) kautta tullut määrämuotoinen yhteydenotto, kutsutaan myös tiketiksi
Tietojärjestelmän elinkaariwiki	Palvelumme ylläpitämä wiki-alustalla toimiva sivusto, johon keskitetään tietojärjestelmän elinkaareen liittyviä tehtäviä ja niiden ohjeistuksia
Tietojärjestelmän omistaja	Henkilö, joka vastaa toiminnasta, jonka tueksi tietojärjestelmä on hankittu, yleensä päällikkö-tason henkilö
Tietojärjestelmän omistajan tuki	Palvelu, joka auttaa tietojärjestelmien vastuutahojia, omistajia ja pääkäyttäjiä, suoriutumaan vastuullaan olevasta tietojärjestelmästä sen elinkaaren ajan
Tietojärjestelmän pääkäyttäjä	Henkilö, joka vastaa tietojärjestelmän päivittäisestä hallinnoinnista niin että tietojärjestelmä tukee sen toiminnan tarpeita, johon järjestelmä on hankittu

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Nykyisen työn analyysi

Työtehtäviini kuuluu pääasiallisesti tietojärjestelmän omistajan tuki -nimisen palvelun tuottaminen ja kehittäminen. Tämän keväällä 2017 aloitetun palvelun tarkoitus on auttaa tietojärjestelmien vastuutahoja, kuten omistajia ja pääkäyttäjiä, huolehtimaan vastuullaan olevista tietojärjestelmistä niin että tietojärjestelmät säilyvät toimintakuntoisena koko niiden elinkaaren ajan. Vaikka tietojärjestelmät ovat tärkeitä melkein kaikessa toiminnassa, tietojärjestelmästä huolehtiminen ei ole tietojärjestelmien omistajien pääasiallinen tehtävä vaan heidän päätehtävänsä on vastata siitä toiminnasta, esimerkiksi henkilöstökoulutus tai tutkimus, jonka avuksi tietojärjestelmä on hankittu. Palvelumme auttaa tietojärjestelmien omistajia selviämään tietojärjestelmään liittyvien useiden vastuiden ja tehtävien hoitamisessa tarjoamalla ohjeistusta, varautumalla tuleviin muutostarpeisiin sekä sopimalla toimintamalleja yllättävien ongelmien varalle.

Omistajan tarvitsema apu vaihtelee riippuen omistajan tietoteknisestä osaamisesta, koko- luokasta ja järjestelmän elinkaaren vaiheesta. Tietojärjestelmän omistajan tarvitsema apu voi liittyä esimerkiksi järjestelmän dokumentaation kehittämiseen, toimittajan kanssa asi- oimiseen tai järjestelmän päivittämiseen tai uusimiseen.

Kehyksenä palvelullemme on palvelussamme luotu ja kuvassa yksi kuvattu tietojärjestel- män elinkaarimalli, jossa tietojärjestelmän käyttö on jaettu eri vaiheisiin.



Kuva 1. Tietojärjestelmän omistajan tuki -palvelussa kehitetty tietojärjestelmän elinkaari- malli

Elinkaaren eri vaiheisiin liittyy erityyppisiä tehtäviä, joista tietojärjestelmän omistajan on huolehdittava. Kaikista omistajan vastuulla olevista tehtävistä ei välttämättä ole olemassa ohjeistusta mitä tarkallaan ottaen omistajan tulee tehdä ja, ennen kaikkea, miten asia kannattaa tehdä. Esimerkiksi tietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä on luotava tieto- järjestelmäseloste, tietojärjestelmän käyttövaiheessa on puolestaan huolehdittava tietojär- jestelmän päivityksistä ja tietojärjestelmää luovuttaessa on huolehdittava tietojärjestelmän poistamisesta eri rekistereistä. Palvelumme koordinoi elinkaareen liittyvien tehtävien ja

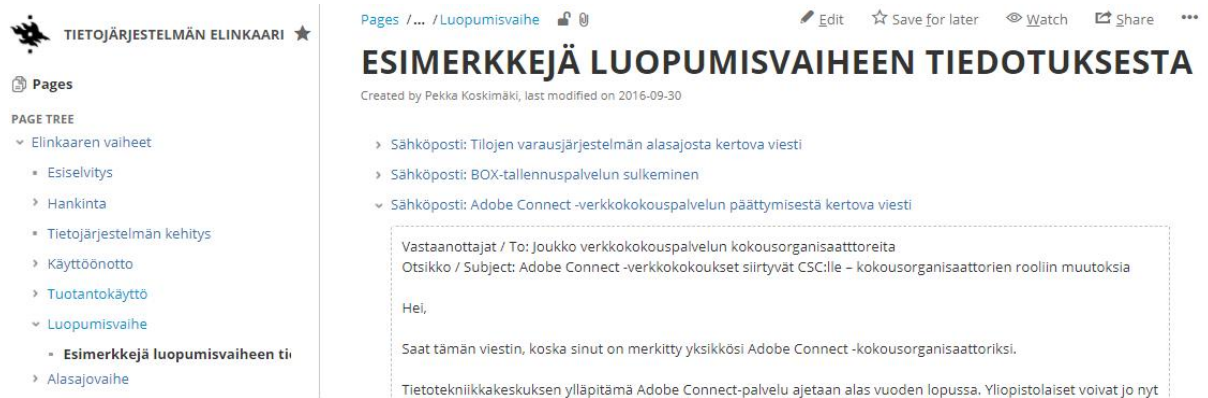
ohjeiden keskittämistä yhteiseen paikkaan. Tämä ohjeiden keskitetty paikka on nimeltään Tietojärjestelmän elinkaariwiki, jossa on tarjolla ohjeet miten tietyn tehtävän saa hoidettua tehokkaasti ja helposti niin että tietojärjestelmien omistajat voivat keskittyä omien varsinainen työtehtävien tekoon sen sijaan että käyttävät aikaa ja resursseja selvittääkseen esimerkiksi miten tietojärjestelmän tietojärjestelmäseloste tulee tehdä.

Tietojärjestelmän omistajan tuki -palvelussa tehtävät työt jakaantuvat kahteen eri kokonaisuuteen: yksittäisten järjestelmien ja omistajien tukeen sekä ohjeiden ja toimintatapojen suunnitteluun ja kehittämiseen. Yksittäisten järjestelmien osalta käymme järjestelmän vastuutahojen kanssa läpi mistä järjestelmä on kyse, mikä on sen tilanne sekä millaista apua vastuutahot kokevat tarvitsevansa järjestelmän kanssa. Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa

- järjestelmän elinkaaren ja tulevaisuuden läpikäyntiä
- toiminnallisten ja tietoteknisten kehitystarpeiden läpikäyntiä
- tutustumista järjestelmän käyttämiin teknologioihin
- järjestelmän dokumentaation ja ohjeistuksen järjestämistä
- suunnittelua kuinka mahdollisiin ongelmatilanteisiin reagoidaan
- tulevien päivityksien aikataulutusta
- tarvittaessa osallistumista järjestelmän toimittajan kanssa asioimiseen
- konsultoida muiden ryhmien asiantuntijoita ongelmatilanteiden selvittelyssä.

Yleensä järjestelmillä on toimittaja tai palveluntarjoaja, joka vastaa järjestelmän liittyvien päivityksien ja virheiden korjaamisesta. Erikseen sovittaessa palvelussamme saatetaan tehdä versiopäivityksiä ja käynnistää jumiintunut järjestelmä uudelleen.

Palvelumme resurssit ovat rajatut emmekä pysty henkilökohtaisesti auttamaan kaikkien yliopistolla käytössä olevien järjestelmien omistajia. Palvelumme toinen suuri kokonaisuus on miettiä järjestelmän ylläpitoon ja elinkaareen liittyviä hyviä käytänteitä esimerkiksi, kuinka järjestelmä olisi hyvä dokumentoida ja luoda näiden pohjalta ohjeita järjestelmien omistajien omatoimiseen käyttöön. Onneksi kaikkia ohjeita ja tapoja ei ole tarpeen luoda itse alusta asti, sillä tietotekniikkakeskuksen eri asiantuntijat ovat tehneet ohjeita omilta erikoisalueiltaan, kuten varmuuskopioinnista tai tietoturvasta. Usein nämä ohjeet ovat kuitenkin hajallaan eri paikoissa, joten tavoitteenamme on koota ohjeistukset tietojärjestelmien elinkaariwikiin. Wiki-alueelta löytyy esimerkiksi lista asioista, joiden tulisi olla kunnossa ennen kuin tietojärjestelmä otetaan käyttöön tai minkälaisia tiedotteita tietojärjestelmän poistumisesta on lähetetty käyttäjille (kuva 2). Wikiin tallennettuja luopumisviestejä voi käyttää pohjana ja mallina tulevaisuudessa järjestelmien luopumisesta tiedottaessa.



Kuva 2. Tietojärjestelmän elinkaariwiki: esimerkkejä viestintään järjestelmästä luopumiseen

Kuudentoista vuoden työuran aikana tehtäväni ovat vaihtuneet noin viiden kuuden vuoden välein alkaen atk-neuvonnasta tietotekniikkasuunnittelija-nimikkeellä tehtyyn järjestelmien pääkäyttäjyyteen ja nyt asiantuntija-nimikkeellä tehtävään ylläpito- ja suunnittelutyöhön. Tehtävien muuttuessa olen mielestäni kehittynyt ja kasvanut vastaamaan uusiin haasteisiin, vaikkakin uusien tehtävien alussa uudet työtehtävät ovat toisinaan tuntuneet haastavilta. Olen työskennellyt nykyisissä tehtävissäni työskennellyt hiukan yli vuoden, mistä johtuen arvioisin osaamisen perusteella olevan nykyisissä työtehtävissä taitava asiantuntija. Suoriudun tehtävistä hyvin ja tehtävissä tarvittavaa osaamista löytyy. Pitkän työskenteilyn myötä samassa työpaikassa minulle on kertynyt paljon kokemusta, hiljaista tietoa ja verkostoja, jotka auttavat työtehtävissä suoriutumisesta. Toisaalta, nykyisiin työtehtäviini kuuluu myös toimintatapojen analysointia, kehittämistä ja muutoksien eteenpäin viemistä eli haastavampaa asiantuntijatasoisen suunnittelutyötä. Näiden työtehtävien kohdalla en välttämättä tunne suoriutuvani aivan samalla tasolla kuin yksittäisten järjestelmien ylläpitoon liittyvistä tehtävistä, joista minulla on useampien vuosien kokemus.

Työtehtävissäni tarvittavia tärkeimpiä taitoja ovat mielestäni hyvät vuorovaikutustaidot ja kyky toimia erilaisten henkilöiden kanssa. Koska työskentelen tietojärjestelmien parissa, tietotekniikan ja erilaisten teknologioiden tuntemus on tärkeää. Koen kuitenkin vielä enemmän olevani tekemisissä tietojärjestelmiä käyttävien ihmisten kanssa, jolloin vuorovaikutustaidot ja tietojärjestelmän tukeman toiminnan ymmärtäminen ovat tärkeitä. Käytettävät teknologiat vaihtelevat järjestelmittäin, minkä vuoksi työtehtävissäni tulee pystyä oppimaan ja ymmärtämään useita teknologioita riittävällä tasolla. Tekniseltä osaamiselta olen mielestäni yleisosaaja, eli generalisti. Tiedän melko laajalla skaalalla vähän tai jonkin verran useista eri teknologioista, käyttöjärjestelmistä, tietokannoista ja vastaavista, ja tarvittaessa opiskelen lisää.

Muita työssäni tarvittavia taitoja ovat ongelmanpäättelykyky, uusien asioiden ja teknologioiden nopea omaksuminen, valmius tarkastella käytössä olevia toimintatapoja kriittisesti sekä valmius asioiden tarkasteluetaisyyden vaihtoon. Tarkasteluetaisyyden vaihdolla tarkoitan sitä, että välillä pitää katsoa kokonaiskuvaa ja suurempia linjoja, välillä pitää pystyä keskittyä pieniin yksityiskohtiin. Järjestelmien asetuksien ja toiminnan ymmärtämisen ohella pitää pystyä myös hahmottaa prosessit, jossa tietojärjestelmää käytetään. Edellä mainittujen yleisempien taitojen lisäksi pitkän työuran tuoma kokemus erilaisista työtehtävistä, yliopiston tietotekniikkaympäristöstä, kollegoista ja yksikköemme toimintatavoista antaa vahvan tuen vaihtelevissa työtehtävissä suoriutumiselle.

Suurimpia haasteita työssäni ovat mielestäni työtehtävien määrän vaihtelevuus sekä toimintatapojen kehittämiseksi jäävä liian vähäinen aika. Palvelun piirissä olevia järjestelmiä on toistaiseksi vain muutamia, mutta järjestelmistä syntyvien työtehtävien ajankohtaa ja tehtäviin vaadittavaa työmäärää on vaikea ennakoida etukäteen. Tulevia töitä voin osin ennakoida esimerkiksi aikatauluttamalla versiopäivityksiä tai priorisoimalla tehtäviä. Tietojärjestelmien kanssa ilmenee kuitenkin aika ajoin ja yllättäen ongelmia, joista osa saattaa olla hyvinkin kiireellisiä ajaen jo aikaisemmin aloitettujen tai aikataulutettujen työtehtävien edelle. Lisäksi työssäni olen paljon yhteydessä järjestelmien omistajiin ja joudun konsultimaan yksikköemme muita asiantuntijoita, joilla on omat kiireensä, jolloin asioiden eteneminen ei ole itsestä kiinni.

Uuteen työnkuvaani kuuluu jonkin verran esiintymistä erilaisissa tilaisuuksissa muun muassa kertomassa uudesta palvelustamme. En luontaisesti nauti esiintymisestä, vaan koen julkisen esiintymisen osin stressaavana. Esiintyminen kuuluu kuitenkin asiantuntijan työnkuvaan, minkä vuoksi en voi vältellä esiintymistä, joten olen miettinyt osallistuvani mahdollisesti esiintymiskoulutukseen kehittyäkseni esiintymisessä. Toinen viestintään liittyvä havaitsemani kehityskohde on neuvottelu- ja perustelutaitojen parantaminen. Toimintatapojen kehittämisen yhteydessä joutuu usein perustelemaan ja vakuuttamaan mitä hyötyjä uusista toimintatavoista saadaan ja miksi asiat kannattaa tehdä uudella tavalla. Uusien tapojen käyttöönotossa voi esiintyä muutosvastarintaa tai epäilyä saavutettavista hyödyistä, joiden hälventämiseen tarvitaan perustelutaitoja.

Tietotekniikka-ala muuttuu ja kehittyy jatkuvasti, minkä vuoksi uusien teknologioiden ja konseptien opettelu on olennaista. Työnantaja on kannustanut osallistumaan erilaisiin koulutuksiin aina yksittäisten ohjelmien, kuten Microsoft Excel ja Microsoft Visio, kursseista monipäiväisiin koulutuksiin liittyen esimerkiksi projektien vetämiseen ja tietokantojen ylläpitoon. Koulutuksiin osallistumisen lisäksi omatoiminen uusien teknologioiden ja toimintatapojen opiskelu ovat auttaneet kehittymään. Minulla ei ole aikaisempaa IT-alan tut-

kintoa, mutta talvella 2014 alkaneet alemman korkeakoulututkinnon opinnot ovat syventäneet työssä ja vapaa-ajalla opittua asioita. Teknologioiden muuttuessa ja kehittyessä pitää huolehtia jatkossakin jatkuvasta opiskelusta ja kouluttautumisesta.

Toistaiseksi nykyisissä työtehtävissä suurin osa työajastani on kulunut yksittäisten järjestelmien tuottamien työtehtävien hoitamiseen, minkä vuoksi parhaiden käytäntöjen miettimiselle, yleiseen käyttöön tarkoitetun ohjeistuksen teolle ja palvelun kehittämiseksi on jäänyt vähemmän aikaa mitä olin alun perin ajatellut. Toisinaan koko viikon aikana ei välttämää löydy aikaa paneutua kehittämispuolen tehtävien edistämiseen muiden akuutimpien työtehtävien viedessä kaiken ajan. Tämän päiväkirjaopinnäytetyön myötä löydän toivottavasti työkaluja ajanhallintaan sekä työtehtävien priorisointiin, jotta toimintatapojen kehittämiseksi löytyisi enemmän aikaa.

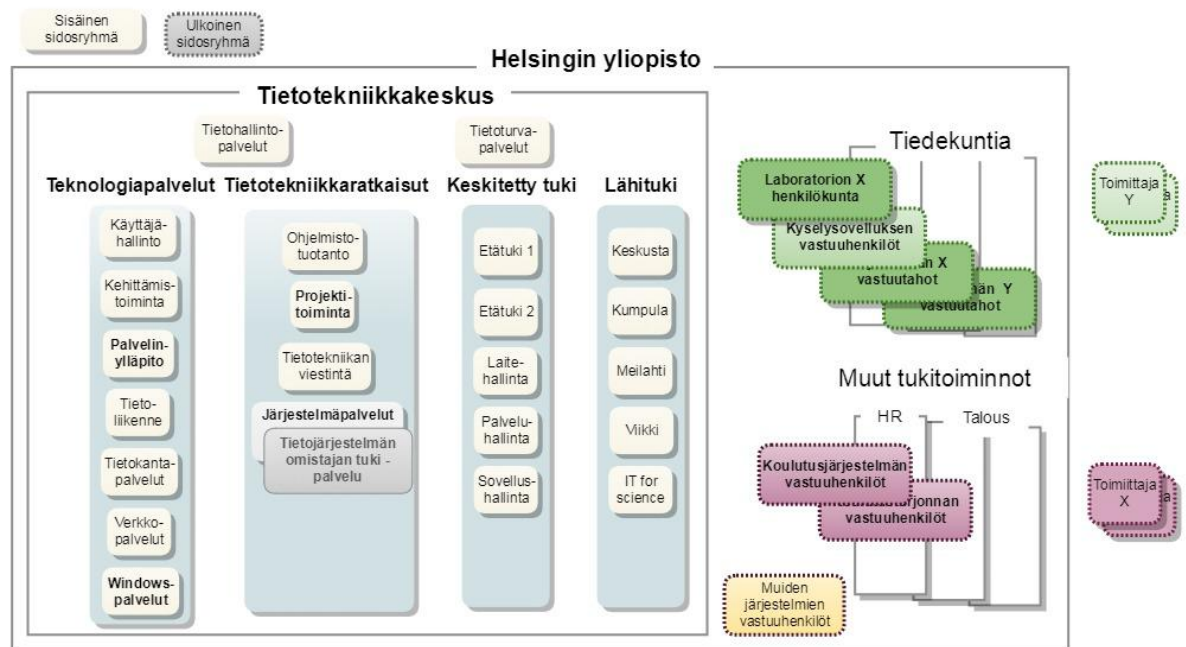
2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Sidosryhmäni voi jakaa sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin organisaatioon kuulumisen sekä palvelun tuottamisen näkökulmista. Sidosryhmät on kuvattu kuvassa kolme.

Sisäisiksi sidosryhmiksi lasken oman työpaikkani eli tietotekniikkakeskuksen muut ryhmät. Tietotekniikkakeskuksessa on noin 200 työntekijää, jotka jakautuvat yksiköittäin (teknologiapalvelut, tietotekniikkaratkaisut, tietohallinto, tietoturva, lähituki ja keskitetty tuki) organisoituihin ryhmiin. Ryhmiä ovat esimerkiksi oma ryhmäni järjestelmäpalvelut, joka kuuluu tietotekniikkaratkaisut-yksikköön ja samaan yksikköön kuuluva projektitoiminta, joka tarjoaa tukea tietojärjestelmäprojekteihin. Muita esimerkkejä ryhmistä ovat työasemien hankinnasta vastaava laitehallintaryhmä ja tietokantapalvelimista ja -ohjelmistoista vastaa tietokantapalveluryhmä. Edellä mainitut ryhmät tuottavat erilaisia tietotekniikkapalveluita, joita yliopistolaiset käyttävät. Palveluiden käyttäjille, yliopistolaisille, ei pitäisi näkyä mikä ryhmä tai ryhmät tarjoavat mitään palvelua vaan tarjottavat palvelut ovat heille organisaatiostamme ulospäin näkyvä asia. Esimerkkejä palveluista ovat oma palvelumme tietotojärjestelmän omistajan tuki sekä muiden ryhmien tuottamat palvelut kuten varmuuskopiointi, tietoturvakonsultointi ja työasemapalvelu.

Sisäisistä sidosryhmistäni tärkeimpiä ovat yksikkömme ne ryhmät ja palvelut, joiden apua tarvitsemme palvelumme tuottamiseen. Tärkeimmät ryhmät ovat korostettu kuvassa kolme. Oman organisaatiomme sisällä olen päivittäisessä työssäni enemmän tekemisissä toisten ryhmien kanssa kuin toisten ryhmien kanssa. Esimerkiksi olen yhteydessä palvelinylläpitoon kuuluvien henkilöiden kanssa viikoittain selvittellen eri järjestelmien ongelmia, kun taas lähitukeen kuuluvien tahojen kanssa olen yhteydessä harvemmin.

Organisaatioon kuulumisen perusteella sisäisiksi sidosryhmiksi voitaisiin laskea myös Helsingin yliopiston muihin yksiköihin, kuten henkilöstöpalveluihin tai tiedekuntiin, kuuluvat henkilöt ja ryhmät. Palvelun tuottamisen ja käyttämisen kannalta yliopiston muut yksiköt ovat mielestäni tarkoituksenmukaisempaa lukea kuuluvan ulkoisiin sidosryhmiin, sillä he käyttävät tuottamiamme palveluita sen sijaan että osallistuvat niiden tuottamiseen. Yliopiston muiden yksiköiden sisällä voidaan tehdä jakoa vielä sen mukaan, miten ne käyttävät tuottamaamme tietojärjestelmän omistajan tuki -palvelua. Ne tietojärjestelmien vastuutahot, joiden kanssa on erikseen sovittu palvelumme tukevan heitä, ovat ulkoisista sidosryhmistä läheisempiä. Kaukaisempia ulkoisia sidosryhmiä puolestaan ovat he, joille tuetaan yhteistä tukimateriaalia ja ohjeistusta, mutta joiden kanssa emme ole henkilökohtaisesti yhteydessä. Kaukaisempiin ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat myös järjestelmien toimitajat, joiden kanssa olen harvemmin tekemisissä.



Kuva 3. Sidosryhmäkaavio

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Hyvät vuorovaikutustaidot ovat työtehtävissäni tärkeitä, sillä olen päivittäisessä vuorovaikutuksessa niin omien kollegoiden kuin palvelumme käyttäjien kanssa. Yhteydenpito painottuu ehkä enemmän kirjallisen viestinnän puolelle eli pääosin viestin kirjallisesti sähköposteissa, palvelupyynnöissä ja sähköisessä keskusteluvälineessä Jabberissa. Suullinen viestintä on kirjallisen viestinnän ohella myös tärkeässä osassa, sillä työhöni kuuluu paljon palavereita ja tapaamisia. Pääasiallinen viestintäkieli on suomi niin omien kollegoiden

kanssa kuin muiden yliopistolla työskentelevien kanssa. Toisinaan on tarvetta englanninkieliselle kommunikaatiolle joko yliopistolla työskentelevien henkilöiden kanssa tai tietojärjestelmien toimittajien kanssa asioidessa. Pystyn viestimään englanniksi työtehtävissä selviämisen kannalta riittävän hyvin, vaikkakin voisi englantia sujuu sujuvamminkin. Pääasia kuitenkin on, että tulee ymmärretyksi ja ymmärtää muita, mikä onnistuu myös englanniksi. Itseasiassa suuren osan tietotekniikka-alaan liittyvästä kirjallisuudesta ollessa englanninkielistä, välillä saattaakin ilmetä ongelmia käyttää joitakin tietoteknisiä termejä oikeaoppisesti ja ymmärrettävästi suomen kielellä.

Viestintävälineiden ja -tapojen ollessa moninaisia, eri henkilöillä on omat mieltymyksensä siitä millä tavoin heihin ollaan yhteydessä. Toiset pitävät, että heihin ollaan yhteydellä puhelimitse, toiset taas suosivat sähköpostia, kolmannet sähköisiä keskusteluohjelmia. Käytettävissä olevia välineitä on useita ja välillä on vaikea muistaa mitä kukin kollega suosii tai mitä kautta heiltä saisi parhaiten vastauksen. Yksikössämme ei ole tarkemmin linjattu mitä eri viestintävälineistä tulisi kaikkien käyttää. Itse pidän sähköistä välineistä, kuten Jabber-keskusteluohjelmasta, Skypesta sekä perinteisestä sähköpostista, jolloin fyysinen etäisyys ei ole este kommunikaatiolle. Toisaalta kaikki eivät käytä näitä välineitä ja heistäkin ketkä käyttävät, ei voi tietää ovatko he juuri kyseisen välineen ääressä ja milloin heiltä saa vastauksen. Sähköisten viestintävälineiden aiheuttaman viiveen vuoksi käyn mielelläni henkilökohtaisesti paikan päällä kysymässä asioita. Tällöin voi keskustella työasian läpi kokonaisuudessaan sen sijaan että arvuuttelee itsekseen, milloin toinen henkilö vastaa sähköpostiin tai puheluun. Henkilökohtaisesti kasvokkain keskusteltaessa työasian läpikäynnin ohella voi samalla vaihtaa kuulumisia, mitä ei välttämättä tule tehtyä sähköisiä välineitä käytettäessä. Paikan päällä käymisessä on toki haittapuolensa, esimerkiksi toisen henkilön kesken olevan työn mahdollinen häiritseminen. Riippuen asian tärkeydestä sekä kenen kanssa asioin pitää usein miettiä, mikä on tarkoituksenmukaisin tapa asian hoitamiseen.

Koska työskentelen sekä tietotekniikan asiantuntijoiden, että tietotekniseltä osaamiseltaan eritasoisten tahojen kanssa, käytettävään kielirekisteriin on kiinnitettävä huomiota. Toisinaan unohtuu helposti se, että tietotekniikka-alan peruskäsitteetkin jetenkin alan jargon ja lyhyenteet saattavat olla tietotekniikkaan perehtymättömille henkilöille tuntemattomia ja vaikeasti hahmotettavia. Tämän vuoksi olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota niin päivittäisessä viestinnässä kuin ohjeita ja dokumentteja kirjoittaessa kenen kanssa olen vuorovai-
kutuksessa ja minkälaista kieltä ja termistöä toinen osapuoli ymmärtää.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1 (vko 41)

Maanantai 9.10.2017

Ensimmäisen seurantaviikon ensimmäisenä päivänä tavoitteenani oli saada aamupäivällä mahdollisimman moni juokseva asia hoidettua, sillä iltapäivän osallistuisin tietoisuuteen Lean-ajattelusta. Mihinkään kovin syvälliseen ja keskittymistä vaativaan ei siis olisi aikaa, sillä ennen koulutuksen alkamista pitäisi ehtiä käydä myös lounaalla. Tärkein päivän tehtävistä oli tarkkailla sähköisen äänestysjärjestelmän toimintaa, sillä tänään oli alkanut marraskuun loppupuolella pidettävien yliopistovaalien kahden viikon mittainen äänioikeuden tarkastamisaika. Toimin sähköisen äänestysjärjestelmän ylläpitäjänä ja pääkäyttäjänä vastaten järjestelmän päivityksistä, konfiguroinnista ja järjestelmän toimivuudesta.

Seuraavan kahden viikon aikana minun tulisi päivittäin tarkkailla järjestelmän toimivuutta sekä olla valmiudessa vastaamaan järjestelmän käyttöön tai vaaleihin liittyviin kysymyksiin. Aamupäivän aikana testasin vaalijärjestelmän toimivuutta kirjautumalla järjestelmään muutamia kertoja. Lisäksi tarkistin järjestelmän lokitiedoista mahdollisia virheilmoituksia sekä kuinka paljon käyttäjiä oli kirjautunut järjestelmään. Äänestysjärjestelmän toiminnan seuraamisen ohella ehdin selvittää eräiden laboratoriakäyttöön tulevien päätteiden käyttöoikeuksien rajoitusta, mutta en ehtinyt vielä testaamaan käyttäjäfoorumeilla löytyneitä ratkaisuja.

Vaalien palveluosoitteeseen ehti aamupäivällä tulla kysymys koskien työstä vapautuksella olevan henkilön äänioikeutta. En osannut itse vastata kysymykseen, joten lähetin kysymyksen eteenpäin vastattavaksi työsuhteenasiasta tiedäville henkilöille. Ennen lounaalle ja Lean-koulutukseen lähtemistä tarkistin vielä kalenterista mitä tällä ja ensi viikolla on tapahtumassa ja suunnittelin mielessäni mitä asioita tulee tehdä viikon aikana.

Iltapäivän Lean -tietoisuus oli erittäin mielenkiintoinen. Työpaikkani muissa yksiköissä on aloitettu Lean -pilottiprojekteja muutamassa eri toiminnossa, minkä lisäksi henkilöstölle järjestetään Lean -tietoisuuskurssia. Lean-tietoisuuskurssin pitänyt kouluttaja konkretisoi tehdasmaailman kehitetyn Lean -menetelmän termejä ja ideoita asiantuntijatyössä hyödynnettäväksi. Keskustelimme pienryhmissä, minkälaisia Lean-menetelmässä hukiksi nimettyjä työntehokkuuden haittoja koemme työssämme. Jokainen ryhmä kertoi muille työtehtävissään havaitsemistaan hukista sekä niiden poistamisesta keksimistään ratkaisuista. Sainkin näistä ratkaisuista poimittua muutamia ideoita, joita voisin ottaa käyttöön jo heti tällä viikolla.

la, itse asiassa yhden heti seuraavana päivänä. Kouluttaja käytti jonkin verran termejä ja viittaisi Lean -asiantuntijoihin tavalla, mistä jäi kuva hänen oletettavan meidän tuntevan nämä termit ja ihmiset, vaikka ainakaan minulla ei ollut mitään tietoa esimerkiksi mitä hiekkakakkumalli tarkoittaa. Koulutuksen loputtua kirjoitin tietoisikun aikana kirjaamani muistiinpanot puhtaaksi, sillä itseni tuntien muistiinpanot jäisivät tekemättä, jos jättäisin puhtaaksikirjoittamisen seuraavaan päivään. Kuvassa neljä on muistiinpanojeni kohta, johon kokosin termejä, ihmisiä ja kirjoja joihin olisi syytä tutustua enemmän.

Ma 9.10.2017 LEAN-tietoisku

9. lokakuuta 2017

15:19

#leancheck #check

- Demingin 14 teesiä
- Peters & Waterman: 7s
- Niklas Modig & Per Åhlström: "Tämä on LEAN" -kirja
- Kinmanin sääntö (resurssitehokkuus)
- JIT (Just in Time)
- James Womack: "Lean thinking" -kirja
- Arvovirtakuvaus
- Pareto-analyysi
- Hiekkakakkuteoria
- Robert Hier (Thier?) & "Minä" -päivä

Kuva 4. Lean-tietoisikun muistiinpanoista kohta, johon on koottu tutustuttavia termejä ja henkilöitä

Tiistai 10.10.2017

Päivän tavoitteenani oli ottaa käyttöön edellisen päivän Lean-tietoisikussa saatuja oppeja käyttöön. Edellispäivän Lean-koulutuksessa oli hukista puhuttaessa keskusteltu, kuinka tulisi lopettaa aloittaminen ja aloittaa lopettaminen, eli pitäisi lopettaa usean keskeneräisen asian samanaikainen pyörittely. Työtehtävästä toiseen vaihtaminen kuluttaa turhaan energiaa, minkä vuoksi kannattaa tehdä yksi asia kerralla valmiiksi. Keskeneräisten asioiden loppuun saattamisen hengessä etsin sähköpostien joukosta puolisentoista viikkoa roikkuneen postin, joka oli jäänyt vastaamatta sopivaa vastausta miettiessä. Samalla valla etsin kaksi vähemmän akuuttia sähköpostiviestiä, joihin tulisi lähettää seurantakysely, miten viesteissä käsitellyt asiat ovat sujuneet. Etsimäni kolmen sähköpostin asiat olivat olleet mieleissäni jo useamman päivän niin töissä kuin vapaallakin vieden turhaa energiaa. Viestit kannattaisi vaan hoitaa pois alta energiaa viemästä.

Eilisessä Lean-koulutuksessa useampi henkilö, minä mukaan lukien, mainitsi kokouksien aiheuttavan hukkaa: kokouksia on liikaa, osallistujat eivät ole ehtineet valmistautua ja kokoukset venyvät aikataulustaan. Olen ajautunut tiimipalaverimme vetäjän rooliin, joka pitää huolta asialistalla etenemisestä ja tänään olin päättänyt olla tiimipalaverissamme jämsämpi palaverinvetäjä kuin aikaisemmin. Tunnin mittaisessa palaverissamme käydään läpi eri henkilöiden vastuulla olevien tietojärjestelmien tilanne sekä ajan riittäessä työtämme yhteisiä toimintatapoja tai ohjeistuksia. Ajankäytön tehostamiseksi on sovittu kuulumisten kirjoittamisesta asialistalle etukäteen kaikkien luettavaksi, jotta itse kokouksessa päästäisiin asioiden työstämisen pariin nopeammin, kun kuulumiset ovat osallistujilla tiedossa etukäteen. Usein käy niin että järjestelmien tilanteiden läpikäynnit vievät kuitenkin tunnin mittaisesta palaverista suurimman osan, koska kuulumisia ei ole muistettu kirjoittaa etukäteen tai niitä käydään yksityiskohtaisesti läpi. Olin tällä kertaa kääntänyt palaverin asialistan ympäri, eli kuulumiset käytiin läpi kokouksen lopussa ja yhteistä työstämistä tarvitsevat asiat käsiteltäisiin ensin. Saimmekin tunnin aikana kirjoitettua ohjeet yhteisistä toimintatavoista koskien järjestelmien salasanojen hallintaa sekä käytyä järjestelmien tilanteet läpi.

Tiistapäivällä muodostui spontaani käytäväkokous parin esimiehen ja kollegan kanssa siitä, kuinka kahden eri ryhmän tuottamia ohjeistuksia voitaisiin luoda ja hyödyntää yhdessä jatkossa paremmin. Sain samalla toisen ryhmän ryhmänvetäjältä lainaksi Lean-menetelmää käsittelevän, jonka kanssa voisin jatkaa matkaani LEAN-tietämyksen saralla.

Iltapäivä oli melko rikkonainen, sähköpostissa käytiin keskustelua vaaleihin liittyen, mutta asia ei liittynyt omalle vastualueelleni, joten seurasin keskustelua puolella silmällä. Sain iltapäivällä valmiiksi laboratoriopäätteiden käynnistykseen käytettävien kymmenen USB-tikun kopioinnin sekä ratkaistua pari viikkoa mietityttäneen ongelman, kuinka käyttäjiltä saa poistettua mahdollisuuden käynnistää päätteillä ylimääräisiä ohjelmia. Oikean keskusteluforumviestin löydyttyä sain testattua ratkaisun toimivuuden noin puolessa tunnissa.

Keskiviikko 11.10.2017

Keskiviikon tavoite oli erään kyselysovelluksen testiympäristön päivittäminen, jotta järjestelmän pääkäyttäjät voisivat testata uuden version toimivuuden testiympäristössä ennen tuotantoympäristön päivitystä.

Edellisiltä päiviltä toteutumattoman tavoitteen tekemisessä eli sähköpostin saapuneet -kansiossa kolme viikkoa roikkuneen viestin kirjoittamiseen meni lopulta työaikaa vain viisitoista minuuttia. Kolmen viikon aikana olin todennäköisesti ajatellut viestin kirjoittamista

päivittäin viisitoista minuuttia, eli keskeneräinen viesti ehti päivittäin kuormittaa mieltä yhtä paljon kuin sen tekemiseen kului yhtenä päivänä.

Iltapäivällä keskityin kyselysovelluksen testiympäristön pystyttämiseen, minkä sainkin tehtyä parin tunnin keskittyneellä työskentelyllä. Päivityksen aikana tuli pari keskeytystä kollegojen käydessä kysymässä huoneen ovella henkilötietojen siirrosta koulutusjärjestelmään sekä yksikköemme tiedotteita näyttävän videonäytön uudelleenkäynnistyksestä. Huomenna pitäisi vielä dokumentoida testiympäristön pystytys siltä varalta, että se on tarpeen tehdä uudelleen. Ohjeiden avulla pystytys onnistuisi huomattavasti nopeammin kuin tänään.

Torstai 12.10.2017

Tänään olisi tiedossa vain noin puolikas työpäivä iltapäivän opiskeluvuorojen vuoksi. Aamulla huomasin sähköposteja selatessani viestin yksikköemme sähköisen henkilöstölehden uuden numeron ilmestymisestä, joten vietin puoli tuntisen aamukahvia nauttien ja lukien yksikköemme henkilöstö-, projekti- ja tapahtumauutisia. Kerran kuukaudessa ilmestyvä yksikköemme sähköinen tiedotuslehti on mielestäni oiva kanava saada tietoa yksikköemme kuulumisista. Olen kirjoittanut lehteen aikaisemmin kaksi artikkelia ja mietin että lähitulevaisuudessa voisin kirjoittaa mitä meidän uudelle palvelullemme kuuluu, pitäisi vain keksiä kiinnostava näkökulma aiheeseen.

Aamupäivä kului muuten eilen päivitetyn kyselysovelluksen parissa, joskin dokumentaation kirjoittamisesta sijasta päädyin selvittämään, esiintyikö testiympäristöön asennetussa uudessa versiossa samoja ongelmia kuin tuotantoympäristössä. Testiympäristön uudessa versiossa vastaavia virheitä ei esiintynyt ja muutenkin sovelluksen uusi versio vaikutti toimivalta testatessa pintapuolisesti sovelluksen eri ominaisuuksia ja toiminnallisuuksia. Ehdin aloittaa kyselysovelluksen dokumentaation tekoa, kunnes jouduin lähtemään töistä hiukan ennen kello yhtä.

Perjantai 13.10.2017

Perjantaina oli tiedossa aamupalaveri kello 9.30, minkä vuoksi olinkin poikkeuksellisesti töissä jo hyvissä ajoin kahdeksan jälkeen. Aamu-unisena pyrin aikatauluttamaan kokoukset alkamaan vasta kymmeneltä, jolloin myöhästymiseni riskin todennäköisyys on hyvin paljon pienempi kuin kello 9.00 tai kello 9.30 alkavissa kokouksissa. Lisäksi tällöin on vielä hyvin aikaa tarkistaa ennen kokousta, onko kyseisen aihepiirin edellisessä kokouksessa sovitut asiat tulleet tehtyä ja tehdä mahdollisesti unohtuneet asiat ennen kokousta. Tällä

kertaa omalle kontolle tulleet tehtävät oli tehty hyvissä ajoin. Kokoukselle oli varattu aikaa puolitoista tuntia ja alkuviikon Lean-opit mielessä yritin pitää kokousta liikkeessä, jotta saisimme käsiteltäviä palaverin asiat sovitussa ajassa. Muiden osallistujien aktiivisuuden avulla saimmekin sovitut asiat käsiteltäviä ilman kokouksen venymistä. Tein heti kokouksen jälkeen omalle kontolle tulleet nopeat asiat valmiiksi, jotta ne eivät jäisi roikkumaan ja merkitsin kalenteriini seuraavalle viikolle, milloin palaan pidempää keskittymistä vaativien asioiden hoitoon.

Aamupäivän kokouksen aikana oli tullut posti sähköisestä äänestysjärjestelmästä koskien järjestelmän kirjautumisongelmia yhdestä korkeakoulun yksikön etäverkosta. Asiaan saatiin korjaus aikaiseksi poikkeuksellisen nopeasti. Tein asiasta palvelupyynnön tietoliikenneasiantuntijoille puoli kahdentoista aikaan ja vastasin kysyjälle asian olevan työn alla sekä kerroin kuinka ongelman voisi kiertää ennen pysyvemmän ratkaisun saamista. Koska ongelmaan oli saatava pysyvämpi ratkaisu ennen viikonlopun alkamista, otin yhteyttä erääseen tietoliikenneasiantuntijaan yksikkömme sähköisessä keskusteluohjelmassa kello 13. Puolessa tunnissa saimme pysyvemmän ratkaisun kehitettyä ja saatuaani kuittauksen muutoksen voimaan astumisesta kello 14.20, ilmoitin kysyjälle ongelman ratkaistun ja 14.25 tulikin jo yksiköstä vahvistus vaalijärjestelmään pääsystä.

Aamupäivänä aikana oli sähköpostiin tullut toinenkin akuuttia huomiota vaativa viesti vaaleihin liittyen. Viesti koski henkilöstölle julkaistavan vaaliluettelon luomista ja julkaisu. Vaaliluettelo oli viety aikaisemmin äänestysjärjestelmään, josta kukin voi tarkistaa oman äänioikeutensa. Ehdokasasettelua varten oli ilmennyt tarve julkaista luettelosta versio, josta äänioikeutetut näkee mihin vaaliryhmiin muut äänioikeutetut kuuluvat. Henkilöstölle julkaistavan vaaliluettelon muodosta käytiin päivän mittaan keskustelua sähköpostitse eri toimijoiden kesken. Viestinvaihdon ohessa tein vaaliluettelosta alustavia versioita, mutta puoli viiteen mennessä sähköpostikeskustelu tyrehtyi ihmisten lähtiessä viikonlopun viettoon. Viimeistellyn vaaliluettelon julkaisu jäisi seuraavaan maanantaihin, kun lähdin itsekin viikonlopun viettoon viiden pintaan.

Viikkoanalyysi

Tämän päiväkirjamaisen opinnäytetyön ensimmäinen seurantaviikko oli melko tyypillinen työviikko. Minulla on yleensä useita eri työkokonaisuuksia kesken samaan aikaan. Tuettavia järjestelmiä on muutamia ja tarjoan järjestelmille sekä niiden vastuuhenkilöille jatkuvaa tukea, joten kysymyksiä järjestelmiin liittyen voi tulla milloin tahansa. Järjestelmiin liittyen on etukäteen tiedossa olevia, aikataulutettuja tehtäviä, joista jotkut ovat kiireellisimpiä, toiset vähemmän kiireellisiä tehtäviä. Aikataulutettujen työtehtävien lisäksi kesken työpäi-

vän saattaa ilmaantua kiireettömiä, kiireellisiä tai erittäin kiireellisiä kysymyksiä tietojärjestelmiä koskien. Erittäin kiireelliset tehtävät, eli niin sanotut tulipalot, ovat kaiken suunnitelun työn edelle meneviä tehtäviä, esimerkkinä tämän viikon perjantaina ilmennyt vaalijärjestelmään kirjautumisongelman selvittäminen.

Työtehtäviä saan useasta eri lähteestä: sähköpostitse, palavereista, sähköisestä keskusteluohjelmasta, työhuoneen oven suulla piipahtavilta kollegoilta sekä omista havainnoista asioista, joille pitäisi tehdä jotakin. Töittäni eteneminen on riippuvaista sidosryhmien, yksikkömme asiantuntijoiden sekä järjestelmien käyttäjien aikatauluista ja milloin he ehtivät edistämään asioita tai vastaamaan sähköposteihin. Vähemmän kiireelliset työtehtävät, kuten järjestelmien dokumentointi tai toimintatapojen kehittäminen, jäävät helposti kiireellisempien tehtävien tai tulipalojen jalkoihin.

Kaiken kaikkiaan yleisellä tasolla työkuormani määrä ja hallinta lienee suhteellisen samanlaista kuin asiantuntijatöissä yleensä, eli melko järjestymätöntä ja hallitsematon kuten Patrian tietohallintajohtaja toteaa kirjassaan 'Lean asiantuntijatyön johtamisessa' (Torkkola 2017, 78). Töitä on aina enemmän tehtävänä kuin ehtii tehdä, ja vaikka tuntuu siltä, että pystyn vaikuttamaan töiden suorittamisjärjestykseen ja työtapoihin, suunnitelmia joutuu muuttamaa ja tehtävien uudelleenpriorisointia tapahtuu päivittäin riippuen mitä työpäivän aikana tapahtuu. Usein vähemmän kiireelliset tehtävät siirtyvät tuonnemmaksi ja tuonnemmaksi uusien kiireellisempien töiden ilmaantuessa. Töiden suunnittelu ja aikataulutus on työtehtävien hallinnan kannalta hyvästä, mutta suunnitelma vastaa harvoin todellisuutta. Tämän vuoksi voin yhtyä ajatukseen, että sopeutuminen todelliseen tilanteeseen on tärkeämpää kuin suunnittelu (Torkkola 2017, 48) sekä ajatukseen, että toteutumattomaan suunnitelmaan käytetty aika menee hukkaan (Torkkola 2017, 61).

Tällä viikolla suurin oivallus koski ehkä maanantaisessa Lean-koulutuksessa esille tullutta sinänsä yksinkertaista ohjetta "aloita lopettaminen ja lopeta aloittaminen". Tulkitsen tämän niin että siinä rajoissa mitä työtehtävät antavat myöten, moniajon sijasta on hyvä keskittyä kerralla yhden asian loppuun saattamiseen, oli se sitten sähköpostiin vastaaminen tai järjestelmän dokumentointi, sen sijaan että aloittaa useita työtehtäviä ja yrittää vaihdella eri työtehtävien välillä. On arvioitu, että työtehtävän vaihtuessa tai keskeytyksen tapahtuessa voi kestää jopa 10 – 15 minuuttia ennen kuin pääsee tehtävään takaisin kiinni (Torkkola 2017, 61; Bell & Orzen 2011, 54). Tämän lisäksi pienet keskeytykset, kuten juuri tulleen sähköpostin lukeminen tai huoneen ovella käyvä kollega aiheuttavat päivän mittaan useita pienempiä työn keskeyttäviä häiriöitä.

Käytännön tasolla huomasin tämän siinä, että energiaa kuluu paljon siihen, että useampana päivänä ajattelin vihdoin tänään tai viimeistään huomenna tekeväni pitkään työstämistä odottaneen tehtävän, olkoon se sähköpostiin vastaus tai järjestelmädokumentaation laadinta. Tehtävän ajatteluun ja suunnitteluun saattaa kulua lopulta päivien mittaan enemmän aikaa, kun siihen että muilta tehtäviltä raivaisi aikaa asian hoitamiseen pois työlistalta. Akuutimmat ja yllättäen esille tulevat työtehtävät ajavat usein etukäteen suunniteltujen asioiden edelle, jolloin keskeneräisten työtehtävien määrä kasvaa.

Tämä usean keskeneräisen työtehtävän samanaikainen tekeminen on yksi Lean-menetelmässä käsitellyistä hukista. Tuotantotaloudessa tämä hukka vertautuu varastoihin, joissa säilytetään aloitettuja, mutta keskeneräisiä tuotteita. Varastoidut tuotteet vievät tilaa, mistä aiheutuu kustannuksia tilavuokrien, varastojen vartioinnin sekä sähkönkulutuksen muodossa (Modig & Åhlström 2016, 51 – 52). Ylimääräisten kulujen lisäksi tuotteet saattavat vanhentua varastoihin. Konkreettista tuotteiden sijasta asiantuntijatyössä nämä varastossa olevat tuotteet voidaan nähdä olevan kesken olevia sähköposteja tai muita keskeneräisiä suoritteita. (Torkkola 2017, 26.) Vasta kun suoritteet on saatu valmiiksi ja siten varastosta pois, ne eivät kuormita tekijäänsä ja niistä on hyötyä. Esimerkiksi sähköpostitse kysymyksen lähettänyt kollega pystyy jatkamaan työtään vasta kun on saanut vastauksen, ei silloin kun viesti odottelee vastaanottajan vastausta.

Lean-menetelmässä mainittuja hukkia (japaniksi ja Lean-terminologissa *muda*) on kaikkiaan seitsemän (Bell & Orzen, 2011, 35). Tulen käsittelemään näitä Lean-menetelmän hukkia tarkemmin tämän opinnäytetyön analyysiosioissa. Valitsin tämän lähestymistavan siitä huolimatta, että maanantaisessa Lean-tietoiskussa kouluttaja Jari Kukkonen varoitti, ja sama varoitus esiintyy usein Lean-kirjallisuudessa, että Lean-toimintatapojen käyttöönottoa ei pitäisi aloittaa yksittäisen hukkien vähentämisestä, sillä hukat eivät ole syy vaan oire muista ongelmista (Kukkonen & Lepistö 2017; Torkkola 2017, 27). Mutta, yksittäisten hukkien poistaminen on mielestäni helppoa ja konkreettista, ja hukkiin pystyy yksinäänkin vaikuttamaan. Sen sijaan että yrittäisi saada kollegoita tai organisaatiota muuttamaan tapojaan ”leanimmäksi”, itse havaitun hukan poistamiseen itse kehitetyillä toimenpiteillä voi saada nopeasti aikaan näkyviä tuloksia, niin sanottuja pikavoittoja. Esimerkiksi yliajalle venyvien kokouksien pitämisestä aikataulussa saa nopeasti tunteen, että parannusta on tapahtunut.

Tältä viikolta opitun perusteella yritän jatkossa kiinnittää enemmän huomiota pitämään virtuaalisen varastoni eli pitämään keskeneräisten työtehtävien määrää mahdollisimman pienenä. Työtehtävieni määrästä, luonteesta ja aikataulusta johtuen varaston pitäminen tyhjänä ei tule olemaan realistista, vaan jatkossakin tulee olemaan useita tehtäviä työn

alla samaan aikaan, mutta luulen että huomioon kiinnittäminen asian tulee jo luomaan parannusta.

3.2 Seurantaviikko 2 (vko 42)

Maanantai 16.10.2017

Uuden viikon ensimmäisen päivän päätavoitteena oli saada edellisen viikon perjantaina kesken jäänyt alustava vaaliluettelo julkaisukuntoon. Lisäksi päivälle oli tiedossa kaksi palaveria. Hoidettuani aamun rutiinityöt eli äänioikeuksien tarkistamisen tilastoinnin viikonlopun ajalta sekä sähköpostien läpikäynnin, pystyin keskittymään vaaliluettelon tekoon. Sain parissa tunnissa luotua viimeisiä kommentteja vailla olevan version luettelosta, joka jäi odottamaan toisten osapuolien tekemien termien käännöstä englanniksi ja ruotsiksi.

Vaaliluettelon ohella maanantain toinen tärkeä työtehtävä oli tietojärjestelmän omistajan tuki -palvelun esittely toiselle ryhmälle heidän kuukausipalaverissaan. Ennen lounaalle lähtöä lisäsin aikaisemmin palvelumme esittelyyn käytettyyn PowerPoint-esitykseen palvelun konkreettista työtä esitteleviä kalvoja, sillä tarkoituksena oli esitellä konkreettisella tasolla mitä olemme tehneet, ja mitä tämä toinen ryhmä voi meiltä odottaa. Lounaan jälkeen tapahtunut palvelun esittely sujui hyvin. Keskustelussa tuli esille mielenkiintoisia näkökulmia sekä tuntui siltä, että toisen ryhmän mielestä olemme tehneet tässä uudessa palvelussa oikeita asioita. Mielestäni tämänkaltaiset käynnit toisten ryhmien kokouksissa ovat erittäin hyödyllisiä, sillä 200 hengen, useaan kaupunginosaan hajautuneessa organisaatiossa on vaikea pysyä tietoisena mitä eri ryhmissä tehdään. Tämän vuoksi ihmisten välistä vuorovaikutusta on hyvä olla mahdollisimman paljon. Sain myös ennen palaveria kysyttyä toisen ryhmän kollegalta erään asian, joka ei ollut vielä niin suuri, että olisin välttämättä lähettänyt siitä hänelle sähköpostia. Asia oli ollut työjonossani jo jonkin aikaa ja varmaankin tulee työstettäväksi parin kuukauden sisällä, joten nyt tiedän miten edetä asian kanssa.

Toisen ryhmän ryhmäpalaverin jälkeen oli vuorossa oman ryhmämme kuukausipalaveri, jossa kävimme läpi kahdeksan ryhmäläisemme kanssa lyhyesti mitä kukin on tehnyt sitten viime palaverin sekä keskustelimme muista ajankohtaisista asioista. Ryhmämme mahdollinen muutto viereiseen kiinteistöön herätti keskustelua, mutta muuttosuunnitelma on vasta ideatasolla, joten asialle ei kannata vielä antaa kovin paljon huomiota, sillä muutto ei välttämättä toteudukaan. Lyhyen palaverirupeaman aikana vaaliluettelon termit olivat päivitetty vaaliluetteloon, joten pystyin viimeistelemään luettelon sekä tulostamaan siitä intranettiin laitettavan PDF-version. Tässä vaiheessa iltapäivä oli jo niin pitkälle lähentymässä

kello viittä, että luettelon intranettiin laittava henkilö oli varmaankin jo lähtenyt kotiin ja niin tein minäkin.

Tiistai 17.10.2017

Tiistaista oli tulossa kiireinen, sillä iltapäivällä tulisi olla palaverissa keskustassa, eli aamupäivän tavoitteena oli saada tehtyä päivän varsinaiset työt. Vaaliluettelo oli valmistunut omalta osaltani jo edellisenä päivänä, mutta heti aamutuimaan piti selvittää luettelon julkaisevan henkilön ongelmaa saada avattua jaettu tiedostohakemisto, jolla valmis vaaliluettelo sijaitisi. Ongelma ratkesi onneksi nopeasti ja vaaliluettelo saatiin julkaistua intranetissä aamupäivällä. Vaaliluettelosta tulisi varmaankin kuluvalle viikolla jonkin verran kysymyksiä, joihin varauduin henkisesti tarkistamalla kalenterissani olevan eri päivinä jonkin verran tyhjiä kohtia, jolloin voi paneutua vaaliluettelon liittyviin kysymyksiin.

Juoksevien asioiden, kuten ryhmämme palvelukuvauksen ja salasanaikäytäntöjen kommentoinnin jälkeen suljin kaikki avoimena olevat viestintävälineet, kuten sähköpostin ja Skypen, jotta ehtisin keskittyä häiriöttä laboratoriojärjestelmän dokumentointiin ennen iltapäivän palaveria. Seuraavan viikon tiistaina tapahtuvaa laboratoriojärjestelmän päivitystä on valmistelu enemmän tai vähemmän aktiivisesti toukokuusta lähtien. Valmistelun aikana muistiinpanoja on kertynyt niin sähköpostiin, työaseman työpöydällä sijaitseviin tekstidostoihin, intranettiin kuin eri ryhmätyöalueille. Nyt tarkoituksena oli keskittää muistiinpanot yhteen tai kahteen paikkaan, jotta saisin paremman käsityksen mitä ongelmia on vielä ratkaistavana sekä mitä dokumentaatiota puuttuu. Häiriötekijöiden poistaminen auttoi ja sain keskittyttyä melkein pari tuntia pelkästään tähän asiaan sen sijaan että uudesta sähköpostista kertova ääni olisi aiheuttanut katkoksen työn tekoon. Jonkin verran työtä on vielä tällä viikolla tehtävänä laboratoriopäivityksen suhteen, mutta onneksi kalenterissa on vapaata tilaa, kunhan vaaliluettelon julkaisusta ei tulisi suurta kysymystulvaa.

Kello 13.00 lähdin kohti keskustassa pidettävää ammattiyhdistyksen palaveria. Pakkasin työkoneen mukaani, sillä seuraavana työpäivänä työskentelin kotoa käsin.

Keskiviikko 18.10.2017

Tänään oli ensimmäinen etätyöpäiväni ikinä ja aamun alkaessa hiukan mietitytti saanko keskittyttyä kotona töihin vai viekö muut virikkeet voiton. Edellisenä päivänä olin hyväksytännyt esimiehelläni tämän päivän työtehtävät, tavoitteena oli tänään työskennellä seuraavien asioiden parissa:

- uuden työnkuvauksen loppuun kirjoittaminen
- kyselysovelluksen päivityksen dokumentointi
- lomakesovelluksen kartoituspohjan teko.

Kyselysovelluksen dokumentaatioon kuului kolmen eri ohjedokumentin teko, joiden tekoa olin aloittanut jo aikaisemmalla viikolla. Etäpäivän aikana ohjeet oli tarkoitus viimeistellä sellaiseen muotoon, että kollegatkin pystyvät tarvittaessa toistamaan kyselysovelluksen asentamisen, päivittämisen ja järjestelmän kopioinnin testiympäristöstä tuotantoon. Olen huomannut, että ohjeiden ja dokumentaation suhteen tulisi pyrkiä tasoon ”riittävän hyvä” eli ohjeisiin, jotka ovat selkeät ja kattavat, mutta ilman että ohjeita viilataan päivätolkulla. Uppoudun itse helposti pienten yksityiskohtien viilaamiseen, joten dokumentoinnin kohdalla tarkkailin tänään itseäni, jotta en jäisi hiomaan ohjeiden yksityiskohtia tai visuaalisuutta liian pitkäksi aikaa. Toisaalta kyseisen järjestelmän päivitystä tulee tehtyä harvemmin, joten tulevaisuutta varten on hyvä olla tarkat ja selkeät ohjeet, joten päädyin melko yksityiskohtaiselle tasolle, kuten alla olevasta kuvasta viisi näkyy.

```
1 sudo yum install httpd
```

```
1 sudo ln -s /opt/limesurvey/ /var/www/html/limesurvey
```

Automaattikäynnistys bootin yhteydessä

```
1 sudo systemctl enable httpd
```

Kuva 5. Itse tehtyjä asennusmuistiinpanoja

Kaiken kaikkiaan etäpäivä oli tuottoisa, sain tehtyä sen mitä olin suunnitellut ja hiukan enemmänkin kuin illalla vielä opettelin shell-skriptien tekoa laboratoriosovelluksen käynnistämiseen tarvittavien USB-tikkujen monistamista varten. Pitkään työn alla, eli ”varastossa”, ollut työnkuvauskin tuli viimeistelyä ja laitettua eteenpäin ja lomakekartoituksen pohjaa tuli työstettyä eli ensimmäisen etäpäiväni tavoitteet oli saavutettu.

Torstai 19.10.2017

Torstaiaamuksi oli sovittu kollegan kanssa parin tunnin työpalaveri, jossa oli tarkoituksena testata erään ohjelmiston asennusta. Olin testannut ohjelmiston asennusta hyvin lyhyesti pari viikkoa aikaisemmin, jolloin asennus oli kaatunut mystiseen php-virheeseen. Tuolloin ei kuitenkaan ollut tarkemmin aikaa perehtyä virheen aiheuttajaan enkä ollut ehtinyt do-

kumentoimaan asennusprosessia tai syntyntä virhetilannetta. Dokumentoinnista olisi tänään ollut hyötyä yrittäessäni muistella, miten olin asennuksen tehnyt ja minkälaiseen virheeseen asennus oli kaatunut. Järjestelmän asennus aloitettiin siis alusta ohjeiden mukaan testauskäyttöön sopivalla palvelimella. Asennuksessa ei sinällään olisi pitänyt olla mitään tavallisesta poikkeavaa, mutta asetuksien kohdilleen laittamisen jälkeen ohjelmiston asennus kaatui jälleen samaan php-virheeseen kuin aikaisemminkin. Yritimme tehdä asennusta pari kertaa uudelleen pienin asetusmuutoksia, kunnes päätimme palata asiaan seuraavalla viikolla. Käytössämme olleella testipalvelimella oli jo asennettu toinen sovellus testikäyttöä varten, mikä saattoi myötävaikuttaa asennuksessa tapahtuneeseen virheeseen. Sovimme jatkavamme ohjelmiston asennusta, kun käytettävissämme on uusi, muista ohjelmistoista puhdas testipalvelin.

Ohjelmaa asennettaessa oli tullut muutama sähköpostiviesti, joissa oli akuutisti hoidettavia tehtäviä, jotka tein ennen lounaalle lähtöä pitääkseni ”varastoa” tyhjänä. Loppupäivä kului laboratoriojärjestelmän päivityksen valmistelun sekä vaalijärjestelmän seurannan parissa. Sain sovittua tietoliikenne- ja tietoturva-asiantuntijan kanssa laboratoriojärjestelmän käyttämästä verkosta, joten tehtävälialta valmistui yksi suuri kokonaisuus. Tosin sovitusta ratkaisusta tuli lisätehtäviä järjestelmän turvallisuuden tiukentamisen muodossa, mikä tarkoitti kymmenen käynnistykseen tarkoitetun USB-tikun uudelleentekoa. Onneksi olin jo eilen kehittänyt alustavasti USB-tikkujen luonnin automatisaatiota, mikä vähentäisi käsin tehtävän työn määrää. Automatisaation luonnin viimeistelyssä ja USB-tikkujen luonnissa menisi kuitenkin vielä varmaan pari työpäivää. Tulevaisuudessa USB-tikuille asennettavan käyttöjärjestelmän päivitys sujusi noin kolme kertaa nopeammin kuin nykyisellä manuaalisella prosessilla, eli nyt tehtävä ”ylimääräinen” työ vähentäisi jatkossa tarvittavan työn määrää. Mielestäni on yleistä, että hetkellinen lisätyö, esimerkiksi automatisoinnin kehittäminen, voi tuntua työtä tehdessä ylimääräiseltä vaivalta, mutta tulevaisuudessa tehtävän työn määrä vähenee tehdyn lisätyön seurauksena. Toisaalta, toisinaan voi olla vaikeaa erottaa milloin tulee tehtyä turhaan työtä luullen, että tehdystä työstä tulee olemaan hyötyä tulevaisuudessa. Tässä tapauksessa lisätyöstä oli tulevaisuudessa selkeästi saavutettavissa ajan säästöä, minkä lisäksi oli hyödyllistä oppia lisää shell-skriptien teosta.

Perjantai 20.10.2017

Viikon viimeinen päivä oli poikkeuksellisesti palaveriton ja päivän tavoitteena oli keskittyä ensi viikon tiistaina tapahtuvan laboratoriojärjestelmän päivityksen valmisteluun. Kävin hakemassa järjestelmän käyttöön vaadittavan USB-tikun laboratoriosta omalla työpisteellä tehtäviä testejä varten. Kopioin samalla järjestelmällä luodut uusimmat tiedostot turvaan,

jotta tiedot olisivat palautettavissa, jos päivityksessä ilmenisi ongelmia. Vaihdoin lisäksi muutaman sanan laboratoriohenkilökunnan kanssa tietoliikenneverkon päivityksen alkamisesta jo tänään eli järjestelmä ei olisi käytettävissä ennen tiistaina tehtävää päivitystä.

Laboratoriossa käynnin jälkeen viestitin tietoliikenneasiantuntijalle, että laboratorion verkon uudelleen järjestelyn voi aloittaa. Pyrin saamaan muut päivän työtehtävät valmiiksi, jotta pystyisin keskittymään loppupäivän pelkästään laboratoriojärjestelmän testaukseen. Tänään oli vaalioikeuden tarkistuksen viimeinen päivä, joten kokosin tilastot äänioikeuksien tarkistuksesta kolmen aikaisemman päivän osalta sekä tarkistin vielä, ettei sähköpostiin ollut jäänyt äänioikeuksien tarkistamiseen liittyviä käsittelemättömiä viestejä. Niitä ei ollut, joten pystyin iltapäivän ajan keskittymään laboratoriojärjestelmän päivitykseen, joten päivän tavoite täyttyi. Sain iltapäivän aikana suurimmaksi osaksi automatisoitua käynnistystikkujen luonnin ja ratkaistua pari suurempaa pulmaa, mutta seuraavalle viikolle jäisi vielä hiukan hienosäädettävää.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla työtehtävissäni kului paljon aikaa dokumentointiin ja tiedon etsintään. Etäpäivänä tein kyselysovelluksen dokumentaatiota, viikon mittaan etsin useasti yksittäisiä tietoja laboratoriojärjestelmän päivityksen suunnittelun aikana kertyneestä dokumentaatiomassasta sekä kaipasin tekemättä jääneitä muistiinpanoja erään järjestelmän epäonnistuneesta asennuksesta.

Dokumentointiin ja tiedon käsittelyyn liittyviä Lean-menetelmän käsittelemiä hukkia ovat ylimääräinen liike sekä epätarkoituksenmukainen käsittely. Ylimääräisellä liikkeellä tarkoitetaan työntekijän tai materiaalin turhaa liikettä työtehtävän teon aikana (Torkkola 2017, 26). Konkreettisen tuotteen valmistuksessa tuotetta voidaan joutua siirtämään tehtaasta toiseen tai työntekijä voi joutua hakemaan työssä tarvittavia työkaluja toisesta rakennuksesta sen sijaan että työt tehtäisiin tilassa, jossa myös tarvittavat työkalut sijaitsevat. Asiantuntijatyössä ylimääräisen liikkeen hukkaan voidaan laskea tiedon etsintään ja järjestämiseen käytettävä aika sekä tiedon siirtoon järjestelmästä toiseen kuluva aika (Torkkola 2017, 26).

Laboratoriojärjestelmän päivityksen suunnittelun aikana on muodostunut eritasoista dokumentaatiota useaan eri paikkaan. Päivityksen suunnittelun aikana oli toisinaan vaikea tietää mitä kaikkea tietoa tulen lopulta tarvitsemaan, esimerkiksi ratkaisuvaihtoehtoja läpikäydessä oli vaikea tietää mitkä asiantuntijayhteisön keskustelufoorumien viestit ovat lopulta olennaisia. Selaimeni kirjanmerkkeihin ja omiin muistiinpanoihin oli kertynyt suuri

määrä linkkejä, jotka piti käydä nyt läpi ja merkitä niistä olennaisimmat pysyvän dokumentaation puolelle. Samoin ratkaisuja testatessa olin kirjoittanut muistiinpanoja niin yksittäisiin tekstitiedostoihin, työpöydän post it-lapuille kuin käyttämäni Microsoftin OneNote-dokumentointiohjelmaan ja nämä eri paikoissa sijaitsevat muistiinpanot piti nyt keskittää pysyvän dokumentaation puolelle.

Lean-menetelmässä epätarkoituksenmukaisen käsittelyn hukalla tarkoitetaan työn tekemistä, jolle ei ole käyttöä, mutta työ tehdään tästä huolimatta. Esimerkiksi raporttien, joita ei koskaan lueta, teko tai tarkoitettuun tehtävään liian järeiden tietojärjestelmien käyttö kuuluvat tämän hukan piiriin (Torkkola 2017, 27). Tällä viikolla mietin tekemäni dokumentaation osalta, onko dokumentaation teossa syntynyt epätarkoituksenmukaisen käsittelyn hukkaa, tuleeko kukaan koskaan lukemaani tekemääni dokumentaatiota ja tuottaako tekemäni dokumentaatio lisäarvoa.

Ylläpitotyön helpottamiseksi dokumentaation tulisi olla laajaa, kattavaa ja standardimuotoista ja jatkua koko tietojärjestelmän ylläpitovaiheen ajan (Pohjonen 2002, 38). Dokumentaation laadinta saattaa kuitenkin jäädä muiden kiireiden vuoksi tekemättä, ne tehdään pintapuolisesti, niitä ei muisteta päivittää tai dokumentaatiota saatetaan tuottaa niin paljon, että dokumentaation tuoma hyöty katoaa (Pohjonen 2002, 79). Tunnistan hyvin nämä ongelmat dokumentaatioon liittyen. Tietojärjestelmien dokumentaation puute on, ainakin meidän yksikössämme, usein havaittu ongelma. Ilman dokumentaatiota ongelmien selvitys tai itselle tuntemattomien toimenpiteiden tekeminen voivat olla hyvin aikaa vievää työtä.

Olen ajatellut dokumentaation osalta, että sitä on parempi olla liikaa kuin liian vähän. Pyrin lisäksi tuottamaan sellaista dokumentaatiota, jota itse haluaisin saada käyttöön, jos joutuisin tuuraamaan kollegaa tai jo aloittaisin kokonaan uutena työntekijänä joten tuottamani dokumentaatio on siten melko yksityiskohtaista. Dokumentaation yksityiskohtiin ja visuaalisuuteen voisi käyttää aika loputtomasti ja itse saatan jäädä helposti viilamaan dokumentaatiota tai ohjetta enemmän kuin olisi tarve. Olen kuitenkin pyrkinyt viime vuosina pääsemään tästä yksityiskohtien viilauksesta aktiivisesti pois ja pyrkinyt tekemään dokumentaatiosta riittävän hyvää.

Tarkoituksenmukaiseen dokumentaatiotasoon vaikuttaa mielestäni kenelle dokumentaatio on suunnattu. Jos kohderyhmänä ovat muut tietotekniikan alan asiantuntijat, dokumentaatio on erilaista kuin jos kohderyhmänä on muissa tehtävissä työskentelevät tietojärjestelmien omistajat. Dokumentaation ymmärrettävyyteen vaikuttaa myös työntekijän aikaisempi osaaminen, esimerkiksi IT-asiantuntijalle tarkoitettuun ohjeeseen ei välttämättä tarvitse

kirjata komentoa, jolla Linux-pohjaisessa käyttöjärjestelmässä luodaan symbolinen linkki kahden tiedoston välillä vaan voi riittää toteamus symbolisen linkin luomisesta.

Dokumentaatiota luodessa pitää mielestäni ajatella myös tulevaisuutta eli kuinka dokumentaatiota tullaan pitämään ajan tasalla. Dokumentaatiota on sinänsä helppo luoda, olettaen että sen teolle löytyy aikaa, mutta dokumentaation pitäminen ajan tasalla voi olla haastavaa. Järjestelmiä päivitetään, käytetyt palvelimet ja teknologiat muuttuvat, vastuhenkilöt vaihtuvat. Jos dokumentoitavia järjestelmiä on kymmeniä, kaikkien tietojen ajan tasalla pitäminen vie paljon aikaa ja tiedon luotettavuus voi ajan myötä heikentyä, ellei dokumentaation päivittämiseen ja ylläpitoon kiinnitetä aktiivisesti huomiota.

Dokumentaatioon ylläpidettävyyteen liittyy myös sen hallinta ja löydettävyyys. Yksikösämme on käytössä Wiki-pohjainen yhteistyöalue, jonne luoduille alueille voi kuka tahansa alueelle oikeudet omaava tuottaa lisää sisältöä. Yhteisöllinen tiedon tuottaminen on sinällään hyvä asia, mutta ajan kuluessa voi käydä niin että tietoa on kertynyt niin paljon, että erinäköisten ja eri tavalla jäsenneltyjen sivujen joukosta ei helposti löydä tarvittavaa tietoa. Tällöin tiedon saattaa helposti kirjoittaa itselle loogiseen paikkaan sivurakennetta, vaikka tieto olisikin jo muualla kirjoitettuna. Jos yhdessä paikassa olevan tiedon ajan tasalla pitäminen on työlästä, kahdessa eri paikassa olevan tiedon ajan tasalla pitäminen on jo melkein mahdotonta. Saman tiedon sijaitseminen useassa paikassa koskee myös käytössä olevia erilaisia rekistereitä. Laskin kerran kuinka monessa dokumentaatiopaikassa ja rekisterissä pidetään käsin yllä tietoa kuka on yksittäisen tietojärjestelmän omistaja ja tieto löytyi ainakin neljästä eri paikasta. Ajan tasalla olevan omistajatiedon ylläpito neljässä paikassa on hyvin haasteellista.

Tietojärjestelmän omistajan tukipalvelussa olemmekin kehittäneet vastuullamme oleville järjestelmille dokumentaatiopohjia, jotta eri järjestelmistä tiedot olisi järjestelty samalla tavalla ja siten tiedot olisi helposti löydettävissä. Yksi mielestäni hyvä kehittämämme käytäntö on järjestelmän päiväkirjasivu, johon merkitään järjestelmään tehtyjen muutoksien ajat, tekijät ja tehtyjen toimenpiteiden tiivistelmä, johon tarvittaessa lisätään linkki sivulle, jossa on selostettu tarkemmin mitä on tehty. Esimerkki päiväkirjasta on kuvassa kuusi. Järjestelmäpäiväkirjan avulla voi yhdestä paikasta käydä katsomassa mitä muutoksia on tehty sen sijaan että muutoksista lähetettäisiin tietoa sähköpostitse tai kerrotaan suullisesti palaverissa.

JÄRJESTELMÄN PÄIVÄKIRJA

Created by Pekka Koskimäki, last modified on Mar 01, 2017

Tälle sivulle kirjataan Järjestelmään tehdyt toimenpiteet, uusin ensin.

Pvm	Kuka	Mitä	Muuta	Tila
2.7.2016	Toimittaja	Uuden sertifikaatin asennus tuotantoympäristöön versiopäivityksen 2 yhteydessä » Lisätietoja..	Ks. Versio 2.0	VALMIS
1.7.2016	YY	Vanhentuneiden käyttäjätietojen siivous	Aloitettu 1.7.2016, jatkan loman jälkeen.	KESKEN
15.6.2016	YY	Etusivun uusi ulkoasu otettu käyttöön tuotannossa	Ks. ulkoasun kehitysideat sivulla Korjaus- ja kehitystoiveet	VALMIS
9.6.2016	Ylppö Ylläpitäjä	Käyttäjätiedot tarkistettu ja vanhentuneet tunnukset poistettu	Tässä oli suuri työsarka, mutta homma nyt hoidettu.	VALMIS

Kuva 6. Kuvitteellisen järjestelmäpäiväkirjan esimerkki

Tältä viikolta otan mukaani opin kiinnittää huomiota tekemäni dokumentaation tarkoituksenmukaisuuteen sekä ryhdyn pikkuhiljaa järjeistämään ja keskittämään omien muistiinpanojeni tekemistä, jolloin tiedon etsimiseen ja järjestelemiseen tarvittava aika vähenee.

3.3 Seurantaviikko 3 (vko 43)

Maanantai 23.10.2017

Kolmas seurantaviikko alkoi Helsingin keskustassa pidetyllä palaverilla, jota odotellessa kävin läpi aulatilassa sähköposteja sekä päivitin kollegoiden muutoista syntyneitä osoitemuutoksia osittain ylläpitämään sisäiseen henkilöstörekisteriimme. Palaverissa käsiteltiin vaihtoehtoja ja suunnitelmia erään suositun, mutta käytettävyydeltään ja ylläpidettävyydeltään vanhentuneen järjestelmän korvaamiseksi. Järjestelmä on tarkoitus korvata noin vuoden kahden aikajänteellä. Ennen järjestelmästä luopumista pitäisi tehdä kartoitus vastaavista järjestelmistä ja arvioida kuinka hyvin ne täyttävät järjestelmälle asetettuja tarpeita. Asiasta päättävillä tahoille pitäisi tehdä lisäksi etenemissuunnitelma järjestelmästä luopumiseen ja korvaamiseen. Sovimme jatkotoimenpiteistä muutamille seuraaville viikoille ja uuden palaveriajan joulukuun alkupuolelle.

Saavuttuani puolen päivän aikaan omalle työpisteelle työpäivä kului lounasta ja paria keskeytystä lukuun ottamatta päivän tavoitteessa eli seuraavana päivän tapahtuvan laboratoriojärjestelmän päivityksen viimeistelyssä. Päätteiden käynnistämiseen tarkoitettujen USB-

tikkujen konfiguroinnin automatiikan hienosäätämiseen olisi voinut käyttää koko illan, mutta edistettyäni mielestäni tarpeeksi päätin työpäivän kello 17 pintaan.

Tiistai 24.10.2017

Saavuini töihin jo kahdeksalta ehtiäkseni hoitaa muutaman pienemmän työtehtävän ennen päivän päätavoitetta eli laboratoriojärjestelmän päivitystä. Edellisenä päivänä oli tullut ilmoitus laboratorion tietoliikenneverkon uudelleen järjestelyn valmistumisesta ja muutkin päivitykseen tarvittavat asiat tuntuivat olevan jo tehtynä. Saapuessani laboratorioon kello 9.15 ajattelin päivityksessä menevän kolme tai neljä tuntia, sillä tarkistettavia yksityiskohdita olisi paljon ja ne tulisi tehdä jokaisen kymmenen pääteen kohdalla, minkä lisäksi päätteitä ohjaavaan työasemaan pitäisi tehdä sovelluspäivitys. Itse päivityksien lisäksi laboratoriohenkilökunnalle pitäisi antaa ohjeet uuden ympäristön käyttöön.

Päivitys sujui joutuisasti, sillä tehtävää oli paljon. Yhden aikaan iltapäivällä vaikutti siltä, että pian kaikki olisi valmista, mutta pieniä korjattavia asioita ilmeni siellä täällä sen verran paljon, että pääsin lopulta lähtemään työhuoneelle vasta puoli kolmen aikaan. Ylimääräistä aikaa kului kahden pääteen verkko-ongelmien selvittämisessä. Verkko-ongelmien syyksi paljastui päätteiden verkkorekisteröinnin yhteydessä tekemäni kirjoitusvirheet päätteiden ethernet-osoitteissa. Saavuttuani työhuoneelle lähetin tietoliikenneasiantuntijoille korjauspyynnön kahden pääteen osalta. Päivitin myös uuden ympäristön käyttöohjeita päivityksen yhteydessä laboratoriohenkilökunnalta saamieni kehitysehdotuksien mukaisesti. Ennen kotiinlähtöä valmistauduin lyhyesti seuraavan päivän iltapäivällä pidettävään kokoukseen käymällä esityslistan läpi ja kirjaamalla muistiin omat kommenttini kokouksessa käsiteltäviin asioihin.

Ke 25.10.2017

Piipahdin aamulla kahdeksan jälkeen työpisteelläni, kunnes lähdin melkein saman tien laboratorioon jatkamaan eilen kesken jääneitä tehtäviä. Parin tunnin työskentelyn jälkeen lopputuloksena tuli todettua, että en tulisi saavuttamaan päivän tavoitteeksi asettamiani päätteiden ongelmien ratkaisemista, sillä samat ongelmat ilmenivät edelleen kahden toimimattoman pääteen kohdalla. Saimme kuitenkin parannettua järjestelmän ohjeistusta yhdessä laboratorion henkilökunnan kanssa sekä sovittua mitkä jäljellä olevista ongelmista ovat kriittisimpiä ja tulisi ratkaista ensin. Pariin ongelmaan olin löytynyt jo laboratoriolta mahdollisen ratkaisun, mutta ratkaisujen testaus pitäisi tehdä ensin testiympäristössä omalla työpisteellä.

Lähdettyäni laboratoriolta yhdentoistaan jälkeen ehdin käydä kääntymässä omalla työpis-
teellä tulostamassa kello 12 alkavaan työsuojelutoiminnan esittelyyn liittyviä materiaaleja.
Lähdin työsuojelutoiminnan esittelystä kohti keskustaa vaaleihin liittyvään kokoukseen
kello kahden aikaan. Kokouksessa käytiin vaaliluetteloon liittyviä asioita läpi kello viiteen
asti. Vastuulleni tuli maanantaina 30.10. julkaistavan lopullisen vaaliluettelon luominen,
jonka teolle pitäisi järjestää aikaa. Todennäköisesti joutuisin myöhästämään laboratorion
päivitykseen liittyviä tehtäviä, onneksi laboratorion opetuskäyttö ei ollut alkamassa vielä
seuraavalla viikolla.

Torstai 26.10.2017

Torstaina oli jälleen tiimimme joka toinen viikko pidettävän tiimipalaverin aika. Viimeiste-
limme kokouksen alkupuolella palvelumme julkisen palvelukuvauksen sekä päivitimme
toisilta ryhmiltä saatujen kommenttien perusteella järjestelmien salasanojen säilyttämistä
koskevia ohjeita. Keskustelua herätti työkuormamme hallitseminen, sillä tuettavia järjes-
telmiä oli tiedossa enemmän kuin ehtisimme niitä hoitaa. Mietimme mikä olisi tarkoituk-
senmukaisin tapa priorisoida tulevien töiden määrä ja millä kriteerein palvelun piiriin tule-
vat järjestelmät valittaisiin. Päädyimme pitämään asiasta uuden palaverin suuremmalla
kokoonpanolla päälliköidemme kanssa.

Iltapäivällä jatkoimme kollegan kanssa torstaina 19.10. aloitettua järjestelmän asennusta
uudessa, tällä kertaa muista järjestelmistä puhtaassa testiympäristössä. Uudessa tes-
tiympäristössä järjestelmän asennus onnistui ohjeiden mukaan noin puolessa tunnissa
eikä edellisillä kerroilla esiintynyttä virhettä tapahtunut. Paremmalla ajalla pitäisi selvittää
miksi virhettä ei ilmennyt tässä ympäristössä, tosin olin hiukan skeptinen löytyisikö pa-
rempaa aikaa selvittää aikaisemmin asennuksen yhteydessä esiintynyttä ongelmaa. Tär-
keintä oli kuitenkin se, että järjestelmä oli nyt käytettävissä. Onnistuneen asennuksen jäl-
keen ilmoitimme järjestelmää toivoneelle taholle järjestelmän olevan käytettävissä tes-
tausta ja pilotointia varten.

Päivän aikana kävin myös keskustelua laboratoriojärjestelmän toimimattomien päätteiden
korjaamisesta. Tietoliikenteen puolelta oli tullut vastaus rekisteröintien korjaamisesta ja
lähetin laboratoriohenkilökunnalle pyynnön testata päätteiden verkkoyhteyden toimivuutta,
sillä en ehtisi päivän aikana itse laboratorioon testaamaan. Laboratoriosta vastattiin päät-
teiden nyt saavan verkkoyhteyden ja sovimme seuraavan viikon keskiviikolle yhteisen
ajan päätteiden asennuksen viimeistelyä varten.

Perjantai 27.10.2017

Kolmannen seurantaviikon viikon viimeinen päivä kului viikon työryhtiä määrittäneiden työtehtävien parissa eli vahvistetun vaaliluettelon valmistelussa sekä laboratorioympäristön jäljellä olevien ongelmien selvittelyssä, joiden edistäminen oli tämän viikon päättävän päivän tavoitteeni.

Sain rauhoitettua vaaliluettelon työstämiseen kahden tunnin mittaisen häiriöttömän pätkän, jonka aikana sain julkaistavan version melkein valmiiksi, joskin joitakin ulkonäöllisiä seikkoja pitäisi käydä vielä läpi kollegoiden kanssa. Vaalijärjestelmään vietävän version sain viimeisteltä ja päivitin sen perusteella muutokset vaalijärjestelmään.

Tämän vuoden marraskuussa pidettävät vaalit ovat tähän mennessä suurimmat nykyisellä vaalijärjestelmällä suoritettavat vaalit, ja vaalien sujuvuuden varmistamiseksi järjestelmän toimintaa testiympäristössä. Aikaisempien pienempien vaalien kohdalla olen päivittänyt tiedot käsin testiympäristön puolelle, mutta näissä vaaleissa vaaliryhmiä ja äänioikeutettuja on aikaisempaan nähden moninkertaisesti. Tietojen syöttämisessä testiympäristön puolelle olisi mennyt kokonainen päivä, joten olisi järkevämpää kopioida tuotantoympäristön kanta testiympäristön puolelle.

Vaalijärjestelmä käyttää PostgreSQL-tietokantaa, joka on itselleni vähemmän tuttu tietokantaympäristö, mutta muutamalla google-haulla löysin kannan kopiointiin tarvittavien komentojen oikeat muodot ja sain kopioinnin tehtyä. Vaihdoin kantanakopiointin jälkeen vielä kopioinnin yhteydessä tulleet tuotantoympäristön salasanat vain testiympäristössä käytettäviin salasanoihin. Tein kannan kopioinnin yhteydessä alustavat ohjeet kannan kopiointiin tekoon, mutta ohjeet olisi muotoiltava ymmärrettävämpään muotoon myöhemmin.

Päivän päätavoitteet tuli täytettyä melko hyvin, kun ehdin vielä iltapäivällä etsiä lisätietoa laboratoriojärjestelmän ongelmien ratkaisua varten.

Tämä viikko kului pitkälti vaalien järjestämisen sekä laboratorioympäristön päivittämisen kanssa. Laboratorioympäristön päivityksen suunnittelu oli alkanut jo toukokuussa ja suunnitteluun oli kulunut kesän ja alkusyksyn aikana useita päiviä. Pitkän suunnittelurpeaman jälkeen oli mukava huomata, että päivitys sujui suurimmaksi osaksi ilman ongelmia ja järjestelmä on nyt käytettävissä tietotekniseltä perustaltaan päivitettyssä ja turvallisessa ympäristössä aikaisemman teknisesti vanhentuneen ympäristön sijasta.

Tällä viikolla tuli ajateltua paljon yhtä Lean-menetelmässä mainittua hukkaa eli odottamista. Odottamishukalla tarkoitetaan tehtävän odottavan (turhaan) tekijäänsä esimerkiksi tehtävän siirtyessä henkilöltä toiselle tai kun asiakkaalta tai kollegalta odotetaan lisätietoa, jotta pystyy itse jatkamaan tehtävän suorittamista (Torkkola 2017, 26). Asiantuntijatyössä joutuu usein kysymään ja odottamaan lisätietoja muilta asiantuntijoilta, kysymään tarkennuksia tai hyväksymisiä asiakkailta sekä vastaamaan kollegoiden tai asiakkaiden kysymyksiin. Yhteydenottoihin joutuu usein odottamaan vastauksia, sillä kaikilla on yleensä omia töitä kiireeksi asti ja toisinaan kyselyihin voi unohtua vastata. Vastausta saa harvoin välittömästi. Onneksi harvoin joutuu odottamaan päivä- tai viikkotolkulla, tosin juuri tämän viikon maanantaina päättyi yhden työtehtävän osalta viikkojen odotus, kun sain maanantaina vastauksena kollegalta asiaan, jota olin alun perin kysynyt syyskuun lopussa ja uudelleen lokakuun puolessa välissä. Tällä viikolla en olisi pystynyt etenemään laboratoriopäivityksen suhteen, ellen olisi saanut tiistaina tekemääni päätteiden verkko-ongelmia koskevaan kysymykseeni vastausta mahdollisimman pian. Ilman vastausta oman työni lisäksi olisi myös laboratorion henkilökunnan työt jäänyt kesken, sillä he eivät olisi päässeet testaamaan järjestelmän toimivuutta päivityksen jälkeen. Onneksi vastausta verkko-ongelmaan ei joutunut odottamaan.

Odottamishukan vähentämiseen liittyen ajattelin tällä viikolla ottaa tavaksi tehdä yhteydenottojen tullessa nopean arvion siitä vaikuttaako kysymys sellaiselta, että kollega tai käyttäjä tarvitsee minulta vastauksen pystyäkseen jatkamaan, kenties tärkeää työsuoritetaan. Jos asia vaikuttaa kiireelliseltä tai tärkeältä ja asian selvittäminen ei vie paljoa omaa työaikaa, voin hyvin vastata asiaan saman tien tai saman päivän aikana. Getting Things Done -työnhallintamenetelmässä puhutaan kahden minuutin -säännöstä tarkoittaen, että jos tehtävän tekeminen, esimerkiksi sähköpostiin vastaaminen, vie alle kaksi minuuttia, tehtävä kannattaa tehdä heti. Kesken jätettävän tehtävän käsittelyyn, organisointiin ja aikatauluttamiseen kuluu helposti yli kaksi minuuttia, jolloin tehtävän hallinnointiin kuluu enemmän aikaa kuin itse tehtävään tekemiseen. (Sáez.) Säännön nimessä esiintyvä kaksi minuuttia on ohjenuoran kaltainen aikamääre, aikaa voi kulua viisi tai kymmenenkin mi-

nuuttia, mutta idea on, että jos tehtävän saa tehtyä nopeasti, se kannattaa tehdä saman tien omalta työlistalta pois. Asia ei tällöin jää myöskään roikkumaan omalle keskeneräisten asioiden työlistalle, eli asia päädy ns. varastoon, viemään resursseja muiden tehtävien tekemiseltä.

Itse koen että nopeissa vastauksissa on hyötynä oman työn organisoinnin helpottamisen lisäksi vielä se, että saatuaan vastauksen nopeasti kollega pääsee jatkamaan työtään sen sijaan että hän joutuu odottamaan tai miettimään, milloin saa asiaan vastauksen. Omien kesken olevien työtehtävien kiireellisyys sekä vastauksen selvittämiseen ja kirjoittamiseen tarvittava aika vaikuttavat tämän uuden periaatteen yleistymiseen, mutta ainakin tätä tapaa voisi kokeilla.

3.4 Seurantaviikko 4 (vko 44)

Maanantai 30.10.2017

Päivän tavoitteena oli saada vaaliluettelo valmiiksi, sillä vaalien aikataulun mukaan luettelo pitäisi julkaista intranetissä tänään.

Kokeilin aamun sähköpostien vastaamisen ja muiden juoksevien asioiden hoitamisen jälkeen tiistaina 17.10. kokeiltua tapaa sulkea työkoneella kaikki viestintävälineet sekä huoneeni oven keskittyäkseni vaaliluettelon 8000 rivin tarkistamiseen Excelissä ja vaalijärjestelmässä. Tarkistin kolmeen kertaan eri tavoin vaaliluetteloihin tehtyjen korjauksien oikeellisuuden. Yhdessä tavassa tarkistaa korjauksien oikeellisuus piti pystyä poistamaan noin 8300 rivin joukossa 70 kertaan ilmaantuneita otsakerivejä. Poistojen tekemisessä käsin olisi kestänyt tunti tai pari, mutta kiitos pari minuuttia kestäneen haun, löysin Googlen kautta mainion ohjeen, kuinka Excelissä saa poistettua useasti toistuvia samankaltaisia rivejä (Dalglish 2017), lopulta rivien poistamiseen meni vain viisi minuuttia. Korjauksien tekoon ja korjauksien kolminkertaiseen varmistamiseen meni yhteensä parisen tuntia. Vaaliluettelo saatiin lopulta julkaistua intranetissä noin kello kolmen aikaan.

Päivän muihin tehtäviin kuului muun muassa yhden tapahtuman mainostaminen sähköpostitse sekä muutaman palaverin aikatauluttaminen. Yhteisten palaveriaikojen löytäminen kollegoiden kalentereista on toisinaan hyvin työlästä, minkä lisäksi aikataulut elävät, jolloin palavereita pitää aikatauluttaa uudelleen, kuten yhdessä näissä tämän päivän tapauksista. Onneksi uusi aika löytyi tällä erää helposti, mutta usein omaa ja kollegoiden täysiä kalentereita katsellessa tulee mieleen vievätkö palaverit liian suuren ajan työpäivistämme. Iltapäivällä tuli vielä sähköposti koskien erään järjestelmän toimittajan ongelmia

kirjautua ylläpitämäänsä järjestelmään. Muutaman minuutin selvittelyn jälkeen selvisi käyttäjätunnuksen voimassaolon päättyneen edellisessä kuussa, joten lähetin Helpdeskiin pyynnön jatkaa toimittajan tunnuksen voimassaoloa.

Tiistai 31.10.2017

Tiistai-aamulla matkalla töihin kuuntelin metrossa tietotekniikkaa ja sosiaalista mediaa käsittelevää Vikasietotila-nimistä podcastia. Jokaisen jakson lopussa podcastin kolme tekijää antavat kukin yhden vinkin tai suosituksen tietotekniikan saralta. Syksyn 2016 jaksossa ”Ykköset ja nollat häkissä tai läjässä” Kari Haakana mainitsi vinkkinään mielenkiintoiselta kuulostavan Getting Things Done nimisen metodin (Vikasietotila 2016), johon ajattelin tutustua tällä viikolla jossakin välissä. Töihin päästyäni avasinkin selaimeen muutama Getting Things Done -metodia käsittelevän sivun odottamaan tarkempaa tutustumista.

Aloittaessani varsinaiset työtehtävät, huomasin etten saa työasemaltani yhteyttä käytössämme olevaan työryhmäohjelmistoon, jossa sijaitsevat suurin osa työssäni tarvitsemistani materiaaleista. Tietojärjestelmien katkotiedotteista selvisi toimimattomuuden johtuvan tälle päivälle kello 8 – 12 aikataulutetusta järjestelmäpäivityksestä. Aamupäivän aikana yritin kuitenkin huomaamattani tusinan kerran kirjautua järjestelmään, vaikka tiesin järjestelmän olevan poissa käytöstä, sen verran selkärangassa järjestelmän käyttö on. Onneksi puoli yhdentoista aikaan tuli tieto järjestelmän päivityksen päättymisestä etuajassa, joten pääsin hakemaan lopulta tietoa, jota tarvitsin kirjoittaakseni vaalijärjestelmän toimittajalle kysymyksiä koskien paria järjestelmän ominaisuutta.

Iltapäivällä kuuntelin töiden teon yhteydessä suoraa lähetystä Avoin tiede ja tutkimus -hankkeen ja Tietoarkiston järjestämästä seminaarista ”EU:n tietosuoja-asetus – tietosuojalainsäädännön muutokset tutkimuksessa ja arkistoinnissa” (Avoin tiede ja tutkimus -hanke ja Tietoarkisto 2017a). Toukokuussa 2018 voimaanastuva EU:n uusi tietosuoja-asetus vaikuttaa työpaikallani käytössä oleviin järjestelmiin monella eri tavoin: miten ohjeistamme tietojärjestelmien omistajia varautumaan uuden tietosuoja-asetuksen vaatimiin uudistuksiin muun muassa henkilötietojen käsittelyssä, luokittelussa ja luovutuksessa. Valmistauduin iltapäivällä kahden päivän päästä pidettävään palaveriin. Palaverissa olisi tarkoitus käydä muutaman eri ryhmän kanssa läpi minkälaisia ohjeistuksia tässä vaiheessa voidaan tuottaa uuteen tietosuoja-asetukseen liittyen. Kävin läpi mitä materiaalia tietosuojasta on tietojärjestelmien omistajille tällä hetkellä tarjolla ja kirjasin muistiin ajatuksia minkälaisiin tietosuojaan liittyviin kysymyksiin meidän olisi hyvä tarjota vastauksia. Uusi tietosuoja-asetus on herättänyt työpaikallani paljon kysymyksiä ja ihmettelyä, mutta ase-

tuksen soveltamiseen liittyviä konkreettisia ohjeita on toistaiseksi kansallisella tasolla kovin vähän.

Päivän lopuksi selvittelin vielä laboratoriojärjestelmän ratkaisua päätteiden resoluutio-ongelmaan. Päätteissä ajattava ohjelma avautuu liian pienellä resoluutiolla, minkä vuoksi osa ohjelmassa näytettävistä teksteistä leikkaantuu näytöltä pois. Resoluutioon voi vaikuttaa neljässä eri kohdassa ja iltapäivän aikana ehdin selvittää kolmen kohdan osalta, kuinka resoluutioon voi vaikuttaa. Seuraavana päivänä laboratoriossa käydessäni selviäisi ratkaiseeko jokin asetusmuutoksista ongelman.

Keskiviikko 1.11.2017

Saavuttuani töihin kävin sähköpostikeskusteluja missä muodossa ehdokkaiden ilmoittautuessa tiedot kannattaisi kirjata, jotta ehdokastietojen käsittely ja vienti vaalijärjestelmään onnistuu myöhemmin mahdollisimman vähällä vaivalla ilman tietojen uudelleen muokkaamista. Aamupäivän aikaa saimme mielestäni luotua hyvän Excel-pohjan ehdokastietojen tallentamiseen, josta tiedot on helppo viedä järjestelmään.

Excel-pohjan luonnin jälkeen oli aika edetä päivän tavoitteen kanssa, eli lähdin puoli kymmenen aikaan laboratoriolle, jossa saimme kaksi aikaisemmin toimimatonta päätettä konfiguroitua käyttökuntoon, kun päätteiden verkkoyhteydet oli viime viikolla saatu viimein toimimaan. Päätteiden resoluutio-ongelmiin puolestaan ei löytynyt pysyvää ratkaisua, mutta kahdelle päätteelle jätettiin testattavaksi väliaikainen ratkaisu, jossa ohjelmat käynnistään käsin, jolloin resoluutio asettuu kohdalleen. Pysyväksi ratkaisuksi tästä ei oikein ole sillä kymmenen päätteen kohdalla tämä tarkoittaa ylimääräistä työtä jokaisella käynnistyskerralla.

Iltapäivällä tarkistin oliko erääseen järjestelmään tilatut varmenteet saapuneet palvelimelle, jotta järjestelmässä saataisiin https-yhteydet käyttöön. Suojatun yhteyden käyttöönotto oli edellytys järjestelmän laajemman testikäytön aloittamiselle. Varmenteet löytyivät palvelimelta ja www-palvelimen asetuksia läpikäydessä huomasin palvelinylläpitäjien laittaneen myös varmenteet asetuksissa kohdilleen. Tehtäväkseni jäikin vain tehdä muutama lisäasetus www-palvelimeen asetuksiin, jotta suojaamattomat yhteydet ohjautuvat suoraan suojatun yhteyden puolelle. Asetuksen muokkauksien ja dokumentoinnin jälkeen lähetin palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmän kautta järjestelmää pyytäneelle taholle järjestelmän olevan nyt kunnossa pilotoinnin aloittamista varten. Asetuksia muokatessa kuuntelin samalla taustalla Youtubesta Avoin tiede ja tutkimus -hankkeen ja Tietoarkiston tämän päiväistä seminaaria, jonka aiheena oli tietosuoja ja tutkittavan suostumuksen osallistua tut-

kimukseen (Avoin tiede ja tutkimus -hanke ja Tietoarkisto 2017b). Eilisen ja tämän päivän tietosuojaseminaareja pitäisi kuunnella keskittyneemmin myöhemmin.

Ennen töistä lähtöä viesti sähköpostitse laboratoriojärjestelmän päivityksen tilanteen laboratoriojärjestelmän käyttäjille, jotta kaikilla olisi sama käsitys missä kohden järjestelmän päivityksen suhteen mennään ja mitä tapahtuu seuraavaksi. Järjestelmä ja päätteet sinänsä toimivat tällä hetkellä, mutta resoluutio-ongelmaan pitäisi löytää pysyvämpi ratkaisu. Vastauksena sähköpostiin sain tiedon, että laboratoriojärjestelmä ei ole aktiivikäytössä seuraavan kahden viikon aikana, joten ongelman ratkaisuun on hyvin aikaa. Ennen töistä lähtöä aikataulutin kalenteriin, milloin palaan tämän asian pariin.

Torstai 2.11.2017

Torstaiamu alkoi jälleen vaalien ehdokasasetteluun liittyvien sähköpostien läpikäynnillä. Ehdokasnumeroiden arvontaa varten pitäisi keksiä perinteistä 'numeron nosto hatusta' -keinoa tehokkaampi tapa. Internetistä löytyi useampi satunnaisten numerosarjojen luontiin tarkoitettu sivusto, joiden avulla kehitettiin ratkaisu, jossa ehdokkaat laitetaan ensin sukunimen mukaan aakkosjärjestykseen, luodaan sivustolla ehdokkaiden määrää vastaava satunnainen numerosarja, josta saadaan aakkosjärjestykseen listatuille ehdokkaille ehdokasnumerot.

Yhdentoista aikaan sain sähköpostin koskien ongelmia kahden järjestelmän välisessä tiedonsiirrossa. Automaattivahti oli ilmoittanut kollegalle tietojen siirrossa olleen ongelmia jo viikon ajan. Tarkistin koulutusjärjestelmän lokitiedoista tietojen siirrossa todella olleen ongelmia edellisen viikon torstaista lähtien. Kokosin virheistä koosteen, joiden perusteella etsin hetken aikaa mahdollisia syitä virheeseen varsinaista juurisyytä löytämättä. Kävin kysymässä tietojen siirron tekniikasta enemmän tietävältä kollegalta ehtisikö hän katsoa seuraavana päivänä kanssani mistä ongelma voisi johtua. Tietojen siirtymättömyys järjestelmästä toiseen oli toki sinänsä suhteellisen akuutti ongelma, mutta koska järjestelmän käyttäjät eivät olleet huomanneet ongelmaa viikon aikana eikä ongelma vaikuta järjestelmän päivittäiseen käyttöön, ajattelin, ettei kyse ole tulipalo-ongelmasta vaan ongelman tarkempi selvittäminen voidaan hyvin aloittaa vasta seuraavana päivänä.

Illtapäivällä oli palaveri EU:n tietosuoja-asetukseen valmistautumisesta sekä tietosuojaan liittyvän ohjeistuksen laadinnasta. Palaveri oli hyödyllinen, sillä saimme paremman käsityksen kunkin palaveriin osallistuneen tahon huolista tietosuoja-asetuksen valmistautumiseen liittyen sekä tietoa siitä mitä eri tahot ovat asian suhteen tehneet, asian eteneminen oli aikaisemmin ollut hiukan hämärän peitossa. Tämä palaveri osoitti mielestäni taas hyvin

sen, että vaikka kollegoita näkee päivittäin käytävillä tai kahvihuoneessa, ei välttämättä tiedä minkä parissa he ovat viime aikoina työskennelleet ja minkälaisia tehtävälistoja heillä on. Palaverissa kävi muun muassa ilmi, että toisessa ryhmässä oli jo ehditty tehdä työtä, jota toisessa ryhmässä oli vasta ajateltu aloitettavan. Työtä ei tarvinnutkaan nyt aloittaa toiseen kertaan, kun selvisi että työ oli jo aloitettu ja sen parissa voitaisiin jatkaa yhdessä. Vastaavia kuulumisten vaihtopalavereita olisi hyvä pitää jatkossa lisää.

Perjantai 3.11.2017

Viikon viimeiselle päivälle en ollut asettanut kummempia tavoitteita vaan tarkoitus oli edistää useampaa yksittäistä asiaa. Aamu alkoi tutustumalla palvelupyyntöjärjestelmässä ryhmämme työjonoon saapuneeseen kysymykseen erään rekisterin lähettämistä virheilmoituksista. Asiaa oli hoitanut aikaisemmin toisessa ryhmässä työskennellyt kollega, mutta hänen poislähdettyä asia oli päätynyt meidän työjonoomme. Rekisterin lähettämä virheilmoitus oli itselleni vieras, mutta haettunani tietoa ryhmätyöskentelyalueelta, edelliseen palvelupyyntöjärjestelmän arkistosta, verkko- ja palvelinrekisteristä sekä palvelimien dokumentaatiokannasta sain käsityksen mistä virheilmoituksessa voisi olla kyse. Lähetin kysymyksen eräälle asiantuntijalle, joka vastasi samatien ilmoituksen liittyvän erään palvelun alasajoon. Alasajon yhteydessä ei kuitenkaan ollut huomattu palvelusta olevan tietoja nyt virheilmoituksia lähettävästä rekisteristä. Asiantuntija sanoi poistavansa tiedot rekisteristä, ja välitin asiasta alun perin kysyneelle kollegalle tiedon mistä virheilmoituksessa oli kyse ja asian korjaantuvan, jos ei tänään niin ensi viikon alkupuolella viimeistään.

Tästä viikon viimeisestä päivästä oli muodostumassa sekalaisten asioiden nopean hoitamisen päivä, kuten olin päivän alussa ajatellut. Päivän mittaan saapui vaaleihin liittyen sähköpostitse muutamia kysymyksiä, joihin vastasin saman tien tai välitin viestin eteenpäin muualla vastattavaksi. Lisäksi päivitin keskiviikkona pilottikuntoon saadun järjestelmän tiedot tarvittaviin rekistereihin, selvittelin kollegan kanssa edellisenä päivänä havaittua tietojen siirtymisongelmaa, viestin kyseisen järjestelmän pääkäyttäjien kanssa, kuinka aiomme edetä ongelman korjaamisessa seuraavalla viikolla, keskustelin seuraavalla viikolla pidettävän uutta projektimallia käsittelevän palaverin vetäjän kanssa palaverin tavoitteista sekä perehdytin uusia kollegoita tietojärjestelmien elinkaareen liittyviin materiaaleihin.

Ennen viikonlopun viettoon lähtemistä huomasin, että moni ennen viikon alkua roikkumassa ollut asia oli tullut hoidetuksi valmiiksi samalla kun moni viikon aikana ilmennyt kysymys tai ongelma tuli hoidettua sama tien sen sijaan että niistä olisi muodostunut seuraavan viikon roikkuvia ongelmia.

Viikko oli työntäyteinen ja montaa asiaa tuli edistettyä, vaalien järjestämisen ollessa työlistalla viikon jokaisena päivänä. Viikon aikana tuli mietittyä millä perusteella työtehtäväni päätyvät työlistalle ja miten ne sieltä poimin, ja voisiko tehtävien hallintaan olla jokin muu menetelmä kuin nykyinen, jossa joko lähinnä reagoin eteen tuleviin asioihin tai edistävän niitä tehtäviä mitkä tuntuvat kyseisellä hetkellä tuntuvat mielekkäältä, kiireiseltä tai sellaisilta että ne voisi saada käytettävissä olevassa ajassa tehtyä työlistalta pois.

Lean-menetelmän perusajatuksena on keskittyä työhön, joka luo arvoa asiakkaalle (Kukkonen & Lepistö 2017). Menemättä sen tarkemmin asiakkuuden määrittelyyn, yksinkertaisesti voisi ajatella, että tehdyn työn pitäisi luoda arvoa jollekulle. Arvon tuottamisen kannalta työtehtävät voidaan jaotella esimerkiksi seuraavasti:

1. lisäarvoa tuottava työ (*value-added, VA*)
2. lisäarvoa tuottamaton työ (*non-value-added, NVA*)
3. tarpeellinen, mutta ei lisäarvoa tuottava työ (*necessary but non-value-added, NNVA*). (Bell & Orzen, 2011, 34)

Sen määrittäminen tuottaako jokin työtehtävä lisäarvoa ja kenelle lisäarvoa tuotetaan voi olla haasteellista, sillä lisäarvo ei ole aina helposti mitattavissa ja arvo voi realisoitua vasta pitkänkin ajan päästä. Esimerkiksi tietojärjestelmän versiopäivityksen ohjeiden teko ei tuo lisäarvoa järjestelmää käyttäville henkilöille, mutta ohjeet tuottavat järjestelmän ylläpitäjille lisäarvoa heidän työaikansa säästyessä ohjeiden ansiosta. Lisäksi eri henkilöiden tehdessä päivityksiä päivitys tehdään aina samalla tavalla mitään kohtaa unohtamatta, mikä vähentää virheiden määrää. Henkilötietoja käsittelevän järjestelmän rekisteriselosteen laatiminen ei tuo arvoa järjestelmän käyttäjille, mutta seloste on laadittava henkilötietolain (523/1999) 10 § velvoitteiden mukaisesti, eli kyseessä on tarpeellinen, mutta sinällään lisäarvoa tuottamaton työ. Tarpeelliseen, mutta lisäarvoa tuottamattomaan työhön ei kannata panostaa paljon resursseja. Tällöin ohjeistus kuinka työn, esimerkiksi rekisteriselosteen, saa tehtyä pienimmällä vaivalla on paikallaan, jotta tehtävä saadaan tehtyä nopeasti ja voidaan keskittyä arvoa tuottavaan työhön. Muun muassa tämänkaltaisia ohjeita pyrimme kokoamaan tietojärjestelmän omistajien käyttöön, jotta he voivat hoitaa veloitteensa vähällä vaivalla ja keskittyä lisäarvoa tuottavaan työhön.

Toinen mielenkiintoinen työtehtävien tarkastelutapa on määrittää tehtäviä niiden tärkeyden ja kiireellisyyden kautta Stephen Covey kehittämän ajanhallintamatriisin avulla (*time management matrix*) kautta (Bell & Orzen, 2011, 24), joka on kuvattu kuvassa seitsemän.

Matriisissa eniten arvoa tuottava työ sijaitsee yllättäen oikean yläkulman tärkeiden ja kiireettömien työtehtävien alueella, jossa tehdään suunnittelu- ja ennakointitehtäviä. Tälle alueelle sijoittuvilla töillä pyritään vähentämään vasemmassa yläkulmassa kiireellisten ja tärkeiden tehtävien alueella sijaitsevia äkillistä reagointia vaativia tehtäviä. Vasemmassa alakulmassa ei-tärkeiden ja kiireellisten tehtävien alueella sijaitsee tehtävät, jotka kiireellisyytensä vuoksi saavat paljon huomiota, mutta jotka eivät ole lisäarvon tuottamisen kannalta kovin tärkeitä. Arvoa tuottamaton työ sijaitsee oikeassa alakulmassa ei-tärkeiden ja kiireettömien tehtävien alueella. Työpanosta pitäisi pystyä siirtämään kiireelliseltä alueelta tärkeiden, mutta kiireettömien tehtävien alueelle, jossa voidaan tehdä suunnittelua niin että kiireellisiä tehtäviä tulisi vähemmän. (Bell & Orzen 2011, 24.)

	Kiireellinen	Kiireetön	
Tärkeä	Reagoiva <ul style="list-style-type: none"> - Tulipalot, kriisit - Määräajalliset tehtävät - Keskeytykset 	Ennakoiva <ul style="list-style-type: none"> - LEAN-ajattelu - Priorisointi - suunnittelu, varautuminen, ennakointi 	Tärkeä
Ei tärkeä	Petollinen <ul style="list-style-type: none"> - Väärinymmärretyt tehtävät - Hyötyä tuottamattomat kokoukset - Sähköpostit - Keskeytykset 	<ul style="list-style-type: none"> - Arvoa tuottamaton työ 	Ei tärkeä
	Kiireellinen	Kiireetön	

Kuva 7. Ajanhallintamatriisi lähdeä mukaillen (Bell & Orzen 2011, 24)

Ajanhallintamatriisi on mielestäni yksinkertaisuudessaan erittäin kätevä työkalu työtehtävien luokitteluun ja priorisointiin. Kaiken työajan kohdistaminen vasemman yläkulmaan kuuluviin tehtäviin on mahdotonta, eikä välttämättä edes kannatettavaa, sillä äkillisiä ongelmatilanteita tulee väistämättä ja niihin on pystyttävä reagoimaan. Mutta jos kiireellisten tehtävien joukosta pystyisi hahmottamaan tehtäviä, joita voisi estää kokonaan syntymästä, jäisi enemmän aikaa lisäarvoa tuottavien töiden tekemiseen sekä niiden kiireellisten ja tärkeiden tehtävien tekoon, joita ei voi ennalta estää.

Esimerkiksi tällä viikolla tapahtunut ulkopuolisen toimittajan konsultin käyttäjätunnuksen vanhentumisesta johtunut selvittelytyö kuului tärkeän ja kiireelliseen kategorian piiriin, sillä töiden jatkamiseksi tunnus piti saada nopeasti käyttöön. Koko ongelma olisi kuitenkin voinut välttää, jos esimerkiksi järjestelmän omistajalla olisi ollut kalenterissaan muistutus pyy-

tää tunnuksen voimassaoloa jatkamista kuukautta ennen tunnuksen vanhentumista tai jos tunnuksen vanhentumisesta olisi lähtenyt automaattiviesti tunnuksen käyttäjälle.

Toinen hyvä esimerkki ennakointiin käytetystä työajasta saaduista hyödyistä on työpaikkalani kehitetty ja käytössä oleva tietojärjestelmien valvonnan työkalu, johon voi määrittää automaatti-ilmoituksia mitä erilaisimmista palvelimeen ja järjestelmiin liittyvistä asioista, palvelimen levytilan täyttymisestä varmenteiden vanhentumiseen. Hälytyksien asettamisen lisäksi kyseissä valvontatyökalussa on kaikkien palvelimien ja järjestelmien tilan näytävä www-näkymä, josta jokainen voi tarkistaa häiriöiden ilmaantuessa mistä vika voi johdeta.

Tämä kaikille käytössä oleva palvelinten tilan näytävä www-näkymä liittyy Lean-menetelmän ideaan prossien ja työtilanteen näkyväksi tekemisestä (Modig & Åhlström 2016, 134). Näkyväksi tekemisessä on kyse siitä että, kukin voi nähdä missä mennään ilman että tarvitsee erikseen nähdä vaivaa mikä on tilanne. Kahdessa Lean-menetelmää käsittelevässä kirjassa visuaalisuuden ja näkyväksi tekemisen esimerkkinä käytetään millä tavalla jalkapallojoukkue onnistuu tekemään maaleja. Taitavien pelaajien lisäksi joukkueen menestymisen edellytyksenä on se, että kaikki pelaajat pystyvät näkemään toisensa, vastustajansa, koko kentän, maalin ja pallon sekä jäljellä olevan peliajan ja tuomarin vihellykset. (Torkkola 2017, 49; Modig & Åhlström 2016, 133 - 134). Jos kaikilla työntekijöillä ei ole tietoa esimerkiksi palvelimien tilasta, kyselyiden kuten 'miksi palvelin x ei toimi' ja 'milloin palvelin y alkaa toimimaan' lähettäminen ja niihin vastaaminen vievät turhaa työaikaa, joka on pois itse tehtävien teolta, eli vikaantuneiden palvelimien korjaukselta.

Palatakseni valvontajärjestelmään, omalla kohdallani se säästänyt työaikaa siten että olen konfiguroinut valvontajärjestelmän koulutusjärjestelmän osalta lähettämään automaattiviestin sähköpostiini, jos valvontatyökalu ei saa viiden minuutin välein koulutusjärjestelmän etusivua luettua. Jos yhteyttä sivuun ei saada, on se yleensä merkki järjestelmän ongelmista, joihin minun tulee reagoida. Tämän automatisoinnin myötä ei ole erikseen tarpeen tarkistaa aika ajoon toimiiko järjestelmä vaan voin keskittyä muihin töihin.

Ajanhallintamatriisin luokitteluja käyttäen, tällä hetkellä suuri osa työajastani kuluu kiireellisten tehtävien hoidossa. Osa näistä tehtävistä on kiireellisyyden ohella tärkeitä, osa vähemmän tärkeitä. Vähemmän tärkeiden ja kiireellisten tehtävien vähentämiseksi pitäisi minun jatkossa pyrkiä ensin haarukoimaan mitkä kiireellisistä tehtävistä olisi mahdollista estää syntymästä. Tehtävien haarukoinnin pitäisi pyrkiä vapauttamaan työaikaa enemmän suunnittelu- ja ennakointityyppeihin työtehtäviin, joilla voisi estää näiden vältettävien kiireellisten ongelmien synnyn kokonaan. Tietojärjestelmän omistajan tuki -

palvelussamme on lopulta kyse siitä, että panostamalla resursseja ennakointiin ja varautumiseen, esimerkiksi suunnittelemalla tulevia päivitystarpeita tai luomalla ohjeistuksia kuinka menetellä odottamattomissa virhetilanteissa, pyrimme vähentämään kiireellisiä ja yllättäviä tilanteita ja vapauttamaan työaikaa enemmän arvoa tuottavien tehtävien tekoon.

Tältä viikolta otan mukaani ajanhallintamatriisin käyttämisen työtehtävien priorisoinnin avuksi. Lisäksi yritän poimia kiireellisten ja tärkeiden tehtävien joukosta sellaisia työtehtäviä, joiden syntymistä voisi välttää kokonaan suunnittelulla ja ennakoinnilla. Kun näitä tehtäviä on kertynyt jonkin verran, pitää tehdä ja toteuttaa suunnitelma miten kyseisten tehtävien syntymisen saisi estettyä.

3.5 Seurantaviikko 5 (vko 45)

Maanantai 6.11.2017

Viides seurantaviikko alkoi saapumisella työpaikalle tavalliseen tapaan hiukan ennen yhdeksää, tavoitteena edistää muita kuin vaalien järjestämiseen liittyviä asioita, jotka ovat vieneet huomiota muilta työtehtäviltä.

Sähköpostien ja intran tulleiden päivityksien läpikäynnin ohella autoin aamupäivällä paria kollegaa Skypen ääniasetuksien kuntoon laittamisessa sekä kolmannen kollegan kanssa ihmeteltiin miksi hänen Outlook-ohjelmaansa ei ole tullut uusia viestejä. Tarkistimme, näkyivätkö uudet sähköpostit Microsoftin www-palvelussa, jossa näkyikin kymmenkunta uutta viestiä, joita ei näkynyt Outlook-ohjelmassa. Kollega pääsi www-palvelun kautta lukemaan uudet viestit ja ehkä ne tulisivat Outlook-ohjelmaankin näkyville, kun hän ehtisi käynnistää koneen uudelleen jossakin vaiheessa päivää.

Viime torstaina havaittuun koulutusjärjestelmän tiedonsiirto-ongelmaan liittyen tein järjestelmän asetuksiin muutoksen, jonka kollegan kanssa arvelimme mahdollisesti ratkaisevan tiedonsiirtoon liittyvät ongelmat. Muutoksen vaikutus nähtäisiin vasta seuraavan päivänä, sillä tiedonsiirto on ajastettu tapahtumaan yöaikaan. Dokumentoin tekemäni muutokset, minkä yhteydessä huomasin koulutusjärjestelmään liittyvän oman dokumentaationi olevan hajallaan eri paikoissa: tekstiedostoissa, sähköposteissa ja OneNote-ohjelmassa. Lounaan jälkeen käytinkin noin tunnin koulutusjärjestelmän oman dokumentaation siivoamiseen. Käytän omien muistiinpanojen tekemiseen pääasiassa Microsoft Office - tuoteperheeseen kuuluvaa OneNote-ohjelmaa. OneNotella onnistuu niin tekstipohjaisten muistiinpanojen kirjoitus kuin ruutukaappauksien ottaminen helposti näppäinyhdistelmällä

windows + s. Lisäksi muistiinpanoja voi lajitella ja etsiä monipuolisesti, OneNote osaa muun muassa hakea tekstiä suoraan kuvista.

OneNoten huonoksi puoleksi voisi sanoa muistiinpanojen tekemisen helppouden, jonka vuoksi muistiinpanoja kertyy helposti ajan mittaan niin paljon, että ohjelman hyvistä haakuominaisuuksista huolimatta muistiinpanojen joukosta voi olla hankala löytää tarvitsemaansa tietoa. Siksi pidinkin tänään tunnin mittaisen ”tietohuolloksi” ristimäni hetken, jossa kävin läpi siivoten, uudelleennimeten ja organisoiden koulutusjärjestelmään liittyvät muistiinpanot niin että jatkossa löydän järjestelmän kirjautumispalvelimeen tai järjestelmän resurssien käyttöön liittyvät muistiinpanot nopeasti ilman aikaa vievää etsiskelyä tai sopivan hakusanan miettimistä.

Tiistai 7.11.2017

Tiistaina päivä alkoi aamulla yhdeksältä keskustakampuksella, jossa olin osallistumassa uutta projektimallia käsittelevään kokoukseen puoli yhdeltätoista. Ennen kokousta kävin aulatiloissa läpi vaalien ehdokasluettelon tilannetta, sillä tänään oli ehdokkaiden viimeinen ilmoittautumispäivä. Ehdokkaita oli tullut mukavasti, mutta huomasin, että ehdokastietojen keräämistä varten edellisellä viikolla kehitetty Excel-taulukko vaati hiukan viilaamista, joten loin muutaman kaavan, joilla saadaan laskettua ehdokkaiden määrän sekä visualisointia vaaliryhmittäin kuinka paljon ehdokkaita on suhteessa valittavien määrään.

Tarkistin koulutusjärjestelmän lokitiedostoista, ettei edellisenä päivänä tehty muutos ollut korjannut koulutusjärjestelmän tiedonsiirto-ongelmaa. Tähän ongelmaan pitää palata vielä tänään tai viimeistään seuraavana päivänä. Kävin läpi myös iltapäivällä pidettävän tiimipalaverimme asialistaa, johon täydensin vastuullani olevien järjestelmien kuulumiset. Huomasin samalla unohtaneeni viime palaverissa tehtäväkseni tulleen viimeistellyn palveluvauksemme toimittamisen eteenpäin julkaistavaksi palveluluetteloon. Ehdin hoitaa asian kuntoon ennen aamupalaverin alkamista.

Päivän ensimmäinen palaveri koski uuden yhteisen projektimallin suunnittelua ja erilaisten tarkistuspisteiden sijoittamisesta uuteen projektimalliin. Tietojärjestelmäprojekteissa on tällä haavaa useita erilaisia tarkistuspisteitä, katselmointeja ja auditointeja, kuten kokonaisarkkitehtuurikatselmointi, tietoturva-auditointi ja käyttöänoton tarkistuslistan läpikäynti. Palaverissa käytiin läpi missä vaiheessa uutta projektimallia tarkistuspisteitä kannattaisi tehdä ja kenen toimesta. Uuden projektimallin kehitys on omiin töihini nähden ehkä astetta korkeammalla abstraktitasolla, mutta palaveriin osallistuminen oli hyödyllistä, sillä sain

uudesta projektimallista paremman käsityksen siihen liittyvien asioiden konkretisoituessa palaverissa käytyjen keskustelujen myötä.

Palasin iltapäiväksi omalle työpisteelleni osallistuakseni tiimipalaveriimme, jossa järjestelmien tilanteiden läpikäynnin ohella tuli esille Skype-kokouksiin liittyvät ongelmat, joita kaikki palaveriin osallistuvat olivat kokeneet lähiaikoina eri muodoissa. Melkein kaikilla on ollut ongelmia äänen kanssa, toisilla oman näytön esittämisessä muille, toisilla kenellä yhteydet katkeilleet. Päätimme pitää lähitulevaisuudessa yhden tiimipalaverimme Skype-palaverina, kunhan kaikilla on hankittu toimivat mikrofoni-kuulokkeet. Mielestäni Skype-palaverit ovat onnistuessaan erittäin hyvä tapa viestintään ja palaverien järjestämiseen, mutta useimmiten Skype-palaverien alussa menee 5 – 15 minuuttia hukkaan teknisten ongelmien selvittelyyn, joten työajan tehokkaan käytön kannalta on hyvä testata toimivuutta oman tiimin kesken.

Keskiviikko 8.11.2017

Päivän tavoitteena oli saada vaalien ehdokkaiden kirjaus kuntoon seuraavana päivänä tapahtuvaa ehdokkaiden vahvistusta varten sekä saada edistettyä ratkaisun löytymistä koulutusjärjestelmän tiedonsiirto-ongelmiin. Pian saavuttuani töihin yhdeksän pintaan tulikin sähköpostitse tieto vaalien ehdokaslistan valmistumisesta, joten päivitin lopullisten ehdokkaiden tiedon ehdokasnumeroiden arvontaa luomaani Exceliin, lisäsin yhteenvedon eri vaalien ehdokasmääristä ja toimitin tiedoston lisättäväksi seuraavana aamuna pidettävän kokouksen esityslistalle.

Kävin aamupäivällä kysymässä palvelinylläpidolta vinkkejä koulutusjärjestelmän tiedonsiirto-ongelmaan sekä iltapäivällä olevasta kyselysovelluksen huoltoikkunasta. Tiedonsiirto-ongelmaan ei löytynyt heti ratkaisua, mutta asiantuntijat perehtyisivät ongelmaan tällä viikolla. Sovimme lisäksi, että voin tehdä tiedonsiirron asetuksiin väliaikaisen muutoksen, jotta saataisiin yli viikon ajan odottaneet tiedot siirrettyä järjestelmään seuraavana yönä.

Huoltoikkunat ovat järjestelmän omistajien ja ylläpidon etukäteen sopimia kuukausittaisia kahden tunnin aika-ikkunoita, joiden aikana voidaan päivittää tietojärjestelmiä ja niiden käyttämiä palvelimia. Kyselysovelluksen käyttämän palvelimen huoltoikkuna on joka kuun toisena torstaina kello 14 – 16, samoin kuin noin kymmenkunnan muunkin palvelimen huoltoikkuna, joten tarkistin palvelinylläpidolta, voisivatko he aloittaa heti kahdelta kyselysovelluksen palvelimen päivityksellä, minkä jälkeen voisin päivittää itse järjestelmän. Tämä kävi päinsä, joten aloitin iltapäivällä kello 14.05 päivittämään kyselysovellusta uuteen versioon aikaisemmin tekemiäni ohjeiden mukaan. Sain tehtyä päivityksen parissa

kymmenessä minuutissa, joskin jouduin levytilan täyttymisen lisäksi hieman improvisoimaan järjestelmän varmuuskopioiden teon kanssa. Lisäksi ohjeissa oli muutamia itse tekemiäni virheitä, jotka minun pitäisi korjata dokumentaatioon.

Korjaukset kyselysovelluksen dokumentaatioon olisi kannattanut tehdä heti kun ne olivat vielä tuoreessa muistissa, mutta loppuiltapäivä piti käyttää seuraavana aamuna pidettävään vaalipalaverin valmistautumiseen. Kävin läpi vaaliprosessin tulevia vaihteita miettien mitä niiden suhteen pitää vielä tehdä sekä mitä mahdollisia ongelmatilanteita saattaisi ilmetä ja kuinka niihin pystytään varautumaan ja reagoimaan. Lähetin muun muassa Helpdeskin vetäjille kysymyksen vaalien aikana äänestäjillä ilmenevien ongelmien priorisoinnista. Mallinsin seuraavan päivän palaverissa tehtävää esittelyä varten myös vaalijärjestelmän testipuolelle miltä järjestelmä tulee näyttämään äänestysaikoina ja miten äänestys käytännössä tapahtuu.

Ennen töistä lähtöä tein vielä koulutusjärjestelmän tiedonsiirron asetuksiin väliaikaisen muutoksen, jonka avulla tiedonsiirto pitäisi tapahtua seuraavana yönä.

Torstai 9.11.2017

Torstain työpäivä alkoi taas keskustakampuksella, sillä päivälle oli tiedossa kaksi keskustassa pidettävää palaveria. Puoli yhdeksältä alkoi keskusvaalilautakunnan kokous, jossa vahvistettiin vaalien ehdokkaat sekä todettiin vaalit, joissa ehdokkaita oli yhtä paljon kuin valittavia, eli vaalit olivat sopuvaalit. Vaalien kohdalla, joissa ehdokkaita oli enemmän kuin valittavia, arvottiin ehdokasnumerot satunnaisia numerosarjoja tuottavan [www-palvelun](#) avulla.

Palaverin jälkeen menin kymmenen aikaan tekemään töitä lähistöllä olleeseen kahvilaan. Puolen päivän aikaan olisi tiedossa toinen palaveri keskustakampuksella, joten ei ollut tarkoituksenmukaista lähteä omalle työpisteelle palaverien välissä.

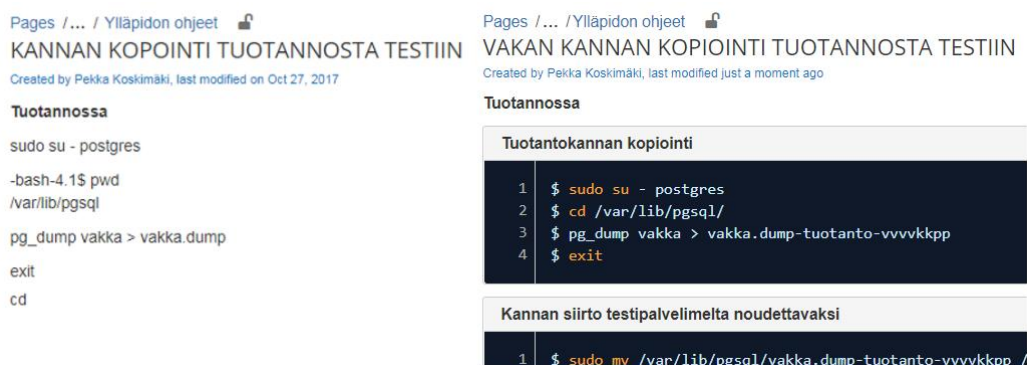
Päivän toisessa palaverissa käytiin läpi erään [www-sivuston](#) ja sen taustalla olevan tietokannan ja tietojen siirtorajapinnan tilannetta. [WWW-sivuston](#) käytettävyyteen olisi tarve tehdä parannuksia, minkä lisäksi sivuston taustalla olevaa teknologiaa pitäisi uusia. Uudistustarpeita oli useita erilaisia niin työmäärältään, monimutkaisuudeltaan kuin kiireellisyydeltään, osa pieniä, osa suuria, osa kalliita. Tarvittavien muutoksien arvioimisen vuoksi sivustosta vastaava taho oli kutsunut sivuston eri osien kanssa työtä tekevät tahot yhteiseen palaveriin yhteisen näkemyksen luomiseksi. Tämä oli mielestäni hyvä idea. Vaikka yksittäisiä asioita saadaan sähköposteilla ja Skype-keskusteluilla edistettyä, toisinaan on

hyvä tavata kasvokkain ja käydä kokonaisuutta läpi, yksityiskohtia unohtamatta. Palaverin lopputulemana saatiin yhteinen näkemys mitä kaikkea pitäisi uudistaa, mitkä uudistuskoh- teista ovat kiireellisimpiä, kuinka käytettävyyssparannukset saataisiin koodaajille eteenpäin priorisoituina. Sovimme myös, että teknologian uudistuksen saralla jäädään odottamaan uudistuksen tarkoituksenmukaisuutta läpikäyvän asiantuntijan joulukuun alussa valmistu- via pohdintoja.

Palaverin jälkeen kävin aulatiloiissa läpi sähköpostilaatikkoani sekä luin yksikkömme tä- nään ilmestyneen kuukausittaisen sähköisen tiedotuslehden. Joulukuun alussa ollaan ilmeisesti järjestämässä yhteistä joulukorttien teko- ja tuunausiltamaa, mikä kuulostaa oikein hauskalta idealta. Lopetin työpäivän poikkeuksellisesti jo kolmelta, koska kiireellisiä tehtäviä ei ollut ja seuraavana päivänä olisi palaveriton päivä omalla työpisteellä, jossa saisin asioita edistettyä tehokkaammin kuin aulatilassa työskennellessä.

Perjantai 10.11.2017

Vaalien ehdokkaat oli vahvistettu edellisenä päivänä, joten tämän päivän yhtenä tavoit- teena oli kirjata ehdokkaiden tiedot vaalijärjestelmään sekä viimeistellä vaalijärjestelmään muutkin tiedot viikon päästä maanantaina alkavia vaaleja varten. Saatuaani tiedot kuntoon tuotantopalvelimella, kopioin tuotantoympäristön tietokannan testiympäristöön, jossa voi- sin tehdä viimeiset tarkistukset. Päivitin samalla vaalijärjestelmän tietokannan kopiointin ohjeen, josta olin tehnyt ensimmäisen version pari viikkoa sitten perjantaina. Kuvassa kahdeksan on alku alkuperäisistä muistiinpanoista kannan kopiointista, oikealla ohjeen alku päivityksen ja siistimisen jälkeen.



Kuva 8. Tietokannan kopiointi -ohjeen alku ennen ja jälkeen viimeistelyn

Kävin myös läpi listaamiani vaaliprosessin mahdollisia vikatilanteita, jossa viimeisimpänä oli varmistaa vaalien tiedotuskanavana käytetyn intranetin toiminta sekä vaalijärjestel- mään kirjautumiseen käytettävien palvelimien tulevat huoltoajankohdat. Tarkistin palveli-

mien huoltoikkunoista ja dokumentaatioista, että kolmipäiväisten vaalien ajalle ei ole aikataulutettu huoltoikkunoita tai niiden ulkopuolella tehtäviä huoltotoimenpiteitä.

Perjantai-iltapäivällä tarkoitukseni oli käydä läpi viikon aikana tulleet sähköpostit, josko niiden joukossa oli vastaamattomia viestejä. Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisen aikana omaksumani uusi tapani on vastata sähköposteihin sekä palvelupyyntöihin työkiireiden salliessa heti ne luettuani, mutta siltä varalta, että viestejä jää käsittelemättä, varaan perjantai-iltapäivään aikaan käydä viikon aikana tulleet yhteydenotot vielä läpi. Näin seuraavalla viikolla ei tarvitsisi maanantai-aamuna käydä läpi edellisen viikon yhteydenottoja muistellen mistä yhteydenotossa olikaan kysymys vaan viikon voi aloittaa ns. puhtaalta pöydältä.

Vastaamattomia viestejä oli pari kolme kappaletta, joista ehdin hoitaa pari ensimmäistä, kunnes saapui viesti koskien intranetissä julkaistavia sähköisen äänestysjärjestelmän käyttöohjeita. Ohjeasiasia oli sivuttu muutama viikko sitten pidetyssä palaverissa ja ohjeet olivat jo olemassa aikaisemmin pidetyistä vaaleista. Tarkistin ohjeiden ajanmukaisuuden ennen kuin laitoin ohjeiden sijainnin tiedoksi ohjeiden kysyjälle, minkä jälkeen lähdin viikonlopun viettoon hiukan kello neljän jälkeen.

Viikkoanalyysi

Viides seurantaviikko sujui mielestäni melko hyvin. Vaalien ohella sain edistystä aikaan muidenkin järjestelmien osalta, pitkään päivitystystään odottanut järjestelmä saatiin vihdoinkin päivitettyä keskiviikkona ja torstain palaverissa selkeytyi toisen järjestelmän kokonaistilanne ja miten sen kanssa edetään.

Maanantaina käyttämästäni ajasta koulutusjärjestelmän dokumentaation läpikäyntiin heräsi ajatus, kuinka hankalaa tiedon löytäminen välillä on ja kuinka paljon aikaa tiedon hallintaan ja löydettävään pitää panostaa. Lean-menetelmään ja IT:tä yhdistävässä kirjassa Lean IT (Bell & Orzen 2001, 53) käytetään termiä liiallisen informaatiovaraston hukka (excess information inventory waste), jolla tarkoitetaan työntekoa häiritseviä, ylimääräisiä virtuaalisia tehtäviä ja ärsykeitä, kuten vastaamattomia sähköposteja, tekemättömiä työtehtäviä, tiedostoja ja muistiinpanoja, joiden keräämiseen, tallentamiseen, etsimiseen ja hallintaan kuluu turhaan työtä.

Yksi keino informaatioähkystä selviämiseen on erilaiset menetelmät ja toimintatavat, joista aluksi tutustuin edellisellä viikolla Vikasietotilassa-ohjelmassa kuulemaani Getting Things Done -menetelmään. Tutustuessani Getting things done -menetelmään (GTD) yllätyin

kuinka tunnettu ja suosittu tämä itselleni aikaisemmin täysin tuntematon menetelmä on. Esimerkiksi Amazonissa vuonna 2002 julkaistulle kirjalle on annettu 2255 arviota.

GTD:n idea on vapauttaa mieli tehtävien säilönnästä tallentamalla ja järjestelemällä tehtävät yhteen paikkaan, josta ne ovat helposti löydettävissä. Stressi asioiden muistamisen tarpeesta vähenee ja aivokapasiteettia vapautuu tuottavampaan työhön. (Hamberg.) Lyhyesti kuvattuna menetelmä koostuu viidestä vaiheesta:

1. Kerää – kaikki huomiota vaativat asiat kirjataan ylös yhteen paikkaan
2. Käsittele – kerätyt asiat käydään läpi kysyen ensin sisältävätkö netoimintaa
 - a. Sisältää toimintaa:
 - b. Asia ei vaadi toimintaa: Asian voi unohtaa tai jos asiaan tarvitsee palata myöhemmin, asia on viitemateriaalia
3. Järjestä
 - a. Toimintaa vaativat asiat luokitellaan seuraavasti
 - i. seuraavat tehtävät: asiat jotka voi tehdä
 - ii. odottaa vastausta - asiat joita ei voi edistää ennen muiden reagoimista
 - iii. projektilista – asiat jotka eivät tule yhdelle tekemiskerralla kuntoon
 - iv. kalenteriin merkitään vain ne asia, jotka on tehtävä tietyssä aikana
 - b. Ei toimintaa vaativa asiat luokitellaan
 - i. Myöhemmin tarvittava tieto
 - ii. Asiat, joiden tärkeyttä halutaan arvioida myöhemmin
4. Katsasta – Viikoittain käydään läpi onko kaikki asiat kerätty kohdan yksi mukaan, tarkistetaan ja päivitetään tehtävälisteri, ja katsotaan onko jokaiselle projektille vähintään yksi tehtävä seuraavien tehtävien -listalla
5. Tee – ryhdytään tekemään joko kalenteriin merkittyjä aikasidonnaisia asioita tai valitaan tehtävä seuraavien tehtävien listalta. (Backman 2016, 4 - 24.)

Vaiheiden lisäksi GTD:ssä on olennaista kontekstin käsite, eli missä kontekstissa, tai paikassa, asian voi tehdä ja tarvitaanko tekemiseen tiettyjä välineitä (Backman 2016, 15 & 24). Esimerkiksi etätöissä ollessa ei voi tehdä kaikki samoja asioita mitä voi tehdä toimistolla ollessa, esimerkiksi kysyä kollegan kuulumisia kahvikupin äärellä. Näin ollen etätöissä kannattaa katsoa vain etätö-kontekstiin merkittyjä tehtäviä toimistokontekstiin merkittyjen tehtävien sijasta. Menetelmään liittyy paljon muitakin käsitteitä, toimintatapoja ja yksityiskohtia, joita ei ole tarkoituksenmukaista käsitellä tämän lyhyen esittelyn puitteissa.

Ylläolevasta tiivistetystäkin GTD-menetelmän selostuksesta huomannee, että menetelmä on melko monimutkainen ja raskas ottaa käyttöön. Omaan tarpeeseen se on ehkä hiukan liian työläs järjestelmä. Menetelmän opetteluun olisi tarjolla kaksipäiväinen suomenkielinen kurssikin (Ammattienedistämislaitossäätiö AEL). Monimutkaisuudesta huolimatta menetelmässä on paljon hyviä ajatuksia. Tehtävien ja viitemateriaalien erottelu on hyödyllinen ajatus, joka minun tulisi ottaa käyttöön. Nyt omissa muistiinpanoissani sekä sähköpostin saapuneet-laatikossa on sekaisin viitemateriaalia, eli asioita joita tarvitsen myöhemmin tehdäkseen asioita sekä toimintaa vaativia asioita, eli tehtäviä. Jos edes nämä kaksi saisi erotettua toisistaan, informaatioähkyn tuottama ahdistus saattaisi helpottaa.

Viitemateriaalista erotettujen työtehtävien listaamiseen olisi hyvä jokin työkalu. Olen pari kertaa yrittänyt kirjata tehtäviä ”tärkeä”, ”ensi viikolla” ja ”joskus” -tyyppisten otsikoiden alle tekstitiedossa tai OneNote-muistiinpano-ohjelmassa. Huomattuani että listojen ylläpitoon kului paljon aikaa siihen nähden, etten edes muistanut seurata näitä tehtävälistoja, lopetin tehtävien kirjauksen. Käytän nykyään sähköpostia, kalenteria ja omaa muistia työtehtävien säilytyspaikkana, mikä ei ehkä ole kaikkein tehokkain tapa.

Kokonaisvaltaisen ja raskaan GTD-menetelmän sijasta voisi olla hyvä aloittaa liiallisen informaatiohukan poisto jostakin yksinkertaisemmasta ja rajatumpaan käyttöön tarkoitusta menetelmästä. Paisuneen sähköpostilaatikon hallintaan on olemassa useita eri menetelmiä. What matters most -menetelmässä viestit järjestetään tärkeysjärjestyksen mukaan ja viestit käsitellään tärkeysjärjestyksen mukaan aloittaen tärkeimmistä viesteistä (Silverthorne 2009). Zero inbox-menetelmässä puolestaan on tarkoitus pitää saapuneet-laatikon sähköpostien määrä mahdollisimman pienenä joko

1. poistamalla viesti
2. edelleenlähettämällä viesti, jos joku toinen on sopivampi vastaamaan viestiin
3. vastaamalla viestiin, jos vastaus vie alle kaksi minuuttia
4. lykkäämällä vastaaminen sopivammalle ajalle, jos vastaus vie yli kaksi minuuttia
5. jos käytössä on yli kaksi minuuttia, vastaa viestiin. (Inbox Zero.)

Olen muutaman kerran vuosien varrella kokeillut Zero inbox -menetelmää käymällä läpi satoja viestejä, poistamalla viestejä ja arkistoimalla niitä asiayhteyden mukaan nimettyihin kansioihin saaden viestin määrän lähelle nollaa. Parissa viikossa tai kuukaudessa viestien määrä on kuitenkin taas noussut ja koska en ole kokenut sähköpostien määrä ongelmaksi saapuneet-kansiossa, menetelmän käyttäminen on jäänyt. Sinänsä menetelmä on mielestäni oiva keino sähköpostiviestien tulvaan, jos sen kokee ongelmaksi.

Zero inbox -menetelmää kohtaan löytyi internetistä myös kritiikkiä sellaisista näkökulmista, joita en itse ole tullut ajatelleeksi. Sähköpostiviestien käsittelyä on konkreettista työtä ja viestien läpikäynnin jälkeen voi saada tunteen asioiden suorittamisesta, vaikka on vain tehnyt sähköpostien järjestelyä, ei oikeasti tärkeitä asioita (Staley 2017). Toinen löytämäni kritiikki koski sitä, että käyttämällä aikaa jokaisen sähköpostin käsittelyyn, antaisi oman ajankäyttönsä kontrollin muiden käytettäväksi, sillä kuka tahansa voi lähettää sähköpostia mistä tahansa aiheesta (James 2017). Näissä kritiikeissä jää mielestäni huomaamatta menetelmän perimmäinen idea, eli nimessä oleva zero ei tarkoitaakaan kansiossa olevien viestien määrää vaan aikaa, joka vietetään sähköpostien parissa, eli sähköpostien käsittelyyn käytetään mahdollisimman vähän aikaa (Inbox Zero). Menetelmän tarkoitus ei siis käsittääkseni ole antaa sähköpostiin tulneiden viestien määrittää oman työajan käyttöä, vaan toimia tehokkaana tapana pitää sähköpostit järjestyksessä, jotta voi keskittyä rauhassa muiden töiden tekoon.

Tältä viikolta otan mukaani pohdittavaksi ajatuksen työn alla olevien työtehtävien kirjaamisesta ja priorisoinnista johonkin työkaluun kuormittamasta työmuistia. Aloitan tämän tutustumalla artikkeleihin, kuinka jo muistiinpanojeni säilömiseeni käytettyä OneNotea on tähän tarkoitukseen käytetty, esimerkiksi artikkeli 'How to get started with OneNote and tasks in a structured way using GTD' (Hansen 2016) vaikuttaa tutustumisen arvoiselta.

3.6 Seurantaviikko 6 (vko 46)

Maanantai 13.11.2017

Maanantainen työpäivä alkoi poikkeuksellisen aikaisin jo kello 8.20, sillä tällä viikolla on kolme lomapäivää ja vain kaksi työpäivää. Tavoitteena oli tänään saada mahdollisimman paljon aikaan, jotta saisin edistettyä asioita omalta osaltani ennen lomille lähtöä.

Palasin pitkästä ajasta selvittämään laboratoriopäätteiden päätteiden sammuttamisen sekä resoluution ongelmia. Päätteissä on kirjautuneen käyttäjän oikeuksia rajattu niin paljon, että käyttäjät oikeudet eivät riitä päätteen ohjelmalliseen sammuttamiseen. Resoluutio-ongelmassa päätteen etäyhteydellä automaattisesti käynnistettävä ohjelma avautuu liian pienellä resoluutiolla, jonka vuoksi osa ohjelman näyttämästä tekstistä jää piiloon. Näitä ongelmia selvittäessä tuli tietoa etsittyä melko paljon ja päivän päätteeksi selaimeni välilehtien määrä oli kasvanut yhdestä pariin kymmeneen kuten kuvasta yhdeksän voi huomata.

Ennen töistä lähtöä kollegani oli ehtinyt selvittää koulutusjärjestelmän tietojen siirtoon liittyvää ongelmaa keksien todennäköisen syyn ongelmille. Lähdepalvelimen varmenne oli päivitetty, mutta palvelimelle oli unohtunut lisätä varmenteen myöntäneen tahon varmenne, minkä vuoksi varmenteen tunnistus ei toiminut. Jos ongelman syy olisi tämä, ongelma olisi helppo korjata lisäämällä varmenteen myöntäneen tahon sertifikaatti järjestelmän tietoihin. Kollegani sanoi varmistavansa ongelman syyn palvelinasiantuntijoiden kanssa lomani aikana, jolloin voisi tehdä korjauksen koulutusjärjestelmään perjantaina lomalta palattuani.

Tiistai 14.11.2017

Vuosilomapäivä.

Keskiviikko 15.11.2017

Vuosilomapäivä.

Torstai 16.11.2017

Vuosilomapäivä.

Perjantai 17.11.2017

Lomapäivien jälkeen viikon viimeinen työpäivä alkoi osallistumalla keskustassa pidettyyn Helsingin yliopiston Lean-foorumiin. Tässä parituntisessa tapahtumassa esiteltiin yleisellä tasolla mitä Lean -piloteissa oli tapahtunut ja esiteltiin tarkemmin yhdessä yksikössä tehtyä gemba-kävelyä. Lean-menetelmä vaikuttaa olevan täynnä japanista periytyneitä, kummallisen kuuloista termejä kuten gemba ja muda (hukka). Gemba tarkoittaa japaniksi todellista paikkaa ja Leanissa sillä tarkoitetaan sitä, että ymmärtääkseen miten toimintaa voidaan parantaa, toimintaan pitää tutustua ja havainnoida siellä, missä työtä tehdään, todellisessa paikassa. Havainnointi tehdään käymällä (kävelemällä) prosessi läpi asiakkaan näkökulmasta. (Torkkola 2017, 125.) Lean-foorumissa esitellyssä gemba-kävelyssä kohteena oli prosessi, jossa asiakas ajan varattuaan saa asiantuntijakonsultaatiota useammalta asiantuntijaryhmältä. Gemba-kävelyn suoritettuaan Lean-asiantuntijat mallinsivat prosessin ja etsivät prosessin eri vaiheista poistettavia hukkia sekä keksivät prosessiin parannusehdotuksia. Parannusehdotuksien joukosta valittiin sitten pari kolme ehdotusta,

joita lähdetään kokeilemaan lähitulevaisuudessa. Esitys oli hyvin mielenkiintoinen ja konkretisoi millä tavalla Lean-menetelmiä käytännössä käytetään.

Palasin iltapäiväksi omalle työpisteelle, jossa odotti loman aikana tulleiden sähköpostien käsittely. Päivän tavoite oli käydä kaikki ensi viikon maanantaina alkaviin vaaleihin liittyvät asiat läpi. Vastattuani viesteihin vaalien tuloksien julkaisemista, äänioikeuden määräytymisestä sekä äänioikeutettujen määristä, tarkistin viimeisen kerran vaalijärjestelmän asetukset ja konfiguroinnit. Pientä korjattavaa löytyikin: yhdellä ehdokkaasta noin parista kymmenestä oli mennyt etu- ja sukunimi järjestelmässä väärinpäin ja yhden ehdokkaan sukunimen von -etuliite aiheutti pohdintaa missä muodossa se tulisi kirjata. Keskustelin von-etuliitteestä parin kollegan kanssa ja tarkistin mitä kotimaisen kielen tutkimuskeskus Kotus on asiasta mieltä. Kotuksen tiedostuslehdessä vuodelta 2002 löytyikin asiaan näkemys (Mikkonen 2002), lopputuloksena ehdokkaan nimi päättyi muotoon von Sukunimi Etunimi ToinenEtunimi, alun perin olin kirjannut nimen muotoon Sukunimi von Etunimi ToinenEtunimi. En päivän alussa olisi osannut odottaa pohtivani iltapäivällä tämänkaltaista äidinkielellisestä kysymystä.

Perjantai-iltapäivän aikana tuli vaaleihin valmistumisen ohella sivuttua kollegoiden kanssa mitä erilaisempia asioita, muun muassa millä ohjelmilla pystyisi lukemaan 700 megatavun kokoisia lokitiedostoja, mikä on uuden projektimallin tilanne, mitä tietoja käyttäjistä tarvitaan sopimuksienhallintajärjestelmässä, ja miten toisessa järjestelmässä asennetaan tarvittavat varmenteet. Päivän tavoite eli ensi maanantaina alkaviin vaaleihin varautuminen oli mielestäni saavutettu, kun pääsin lähtemään viikonlopun viettoon hiukan kello viiden jälkeen.

Viikkoanalyysi

Tämä kuudes seurantaviikko oli kolmen lomapäivän vuoksi poikkeuksellisen lyhyt, mutta työviikon lyhyydestä huolimatta löysin hiukan aikaa omalle työssä kehittämiselle Lean-foorumiin osallistumisen muodossa. Muuten viikon kaksi työpäivää olivat melkoista satunnaisten asioiden hoitoa, joskin pidempikestoisista tehtävistä sain laboratorion päätelaitteiden ongelmista toisen ongelman selvitettyä ja vaalien osalta järjestelmä ja ohjeistus ovat siinä kunnossa, että ensi viikolla alkaviin vaaleihin voi lähteä luottavaisin mielin.

Perjantaisen Lean-foorumin gamba-termistä tuli mieleen, että tässä opinnäytetyössä olisi syytä käydä ainakin kaksi Lean-menetelmän japanilaisperäistä perustermiä läpi, sillä ne ovat hukkien kannalta olennaisia käsitteitä. Nämä termit ovat mura ja muri ja ne tarkoittavat vaihtelua ja ylikuormitusta. Mura ja muri ovat ongelmia, jotka aiheuttavat aikaisemmin

käsiteltyä hukkaa (muda) eri muodoissaan. Jos vaihtelun ja ylikuormituksen saisi kuriin, niin hukkaa tapahtuisi paljon vähemmän.

Mura, vaihtelu (*unevenness* tai *variation*) tarkoittaa töiden määrän vaihtelua, joko työn määrässä, laadussa tai tehtävien erilaisuudessa (Bell & Orzen, 2011, 34). Vaihtelusta aiheutuvia ongelmia ovat keskeneräisten töiden määrän kasvu, minkä hallintaan kuluu paljon aikaa ja energia keskeneräisten tehtävien välillä vaihtamiseen.

Omassa työssäni on paljon vaihtelua johtuen työtehtävien laajasta kirjosta. Tehtävien ja yhteydenottojen määrään en pysty juuri itse vaikuttamaan, vaan tehtäviä saattaa tulla samaan aikaan suurempi määrä, sillä vastuulla olevia järjestelmiä on monia. Pahin mahdollinen tilanne olisi, jos useammassa vastuullani olevassa järjestelmässä ilmenisi ongelmia samanaikaisesti. Tämän kaltaisen tilanteen todennäköisyys on kuitenkin hyvin pieni, joten tähän riskiin varautumiseen ei kannata mielestäni laittaa kovin paljoa työaikaa.

Määrän ohella työtehtävien laajuudessa on myös vaihtelua. Työtehtävät vaihtelevat laajuudeltaan kymmenen minuutin kestoista tietokantojen kopioinnista tai järjestelmäpäivityksistä useamman päivän kestäviin selvitystöihin. Työtehtävää aloittaessa ei välttämättä tiedä kuinka laajasta tehtävästä on kysymys, jolloin tehtävän aikatauluttaminen ja suhteuttaminen muihin töihin voi olla haasteellista.

Tehtävien määrä, laajuus ja kiireellisyys vaihtelevat päivästä ja viikosta toiseen. Vaihtelun vähentämisen keinot ovat rajallisia, mutta vaihteluun voisi yrittää vaikuttaa ennakoimalla yllättäviä tilanteita, luomalla ohjeistusta ja paloittelemalla isompia tehtäväkokonaisuuksia pienemmiksi osatehtäviksi.

Muri, eli ylikuormitus (*overburden*), tarkoittaa liiallisesta työmäärästä johtuvaa kuormitusta, joka voi johtaa alentuneeseen työkykyyn, virheisiin ja kerran tehdyn työn uudelleen tekemiseen (Bell & Orzen 2011, 35). Ylikuormitus myös vähentää kykyä uudistua, uuden oppimista ja työtapojen kehittämistä ja parantamista (Torkkola 2017, 25). Ajoittaista ylikuormitusta tapahtuu varmasti jokaisella ja sitä voikin pitää normaalina nykytyöelämään kuuluvana ilmiönä, mikä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö ylikuormitusta kannattaisi pyrkiä vähentämään ja välttämään.

Ylikuormituksesta selviämiseen sopivia keinoja ovat mielestäni töiden uudelleenpriorisointi, tärkeimpien tehtävien teko ensin ja tehtävien teko vain riittävän laadukkaasti, täydellisyteen pyrkiessä ylikuormitusta ei voi välttää. Jos tehtävää on enemmän kuin ehtii tehdä, olen havainnut hyväksi keinoksi viestiä väliaikaisesta ruuhkasta ja antaa samalla arvion

siitä, milloin pystyn palamaan asiaan tai milloin asia mahdollisesti valmistuu. Näin toinen puoli pystyy suunnittelemaan omia töitään annetun aikatauluarvion mukaisesti sen sijaan, että odottaa milloin asia valmistuu. Lisäksi ylimääräiset kyselyt työn aloittamisesta ja etenemisestä jäävät tällöin tekemättä, jolloin aikaa vapautuu työn varsinaiseen tekoon työn tekemisestä kertomisen sijasta.

Tältä viikolta otan mukaan opin kiinnittää huomiota vaihteluun ja ylikuormitukseen ja kuinka niitä pystyisin vähentämään. Töiden määrän vaihteluun en pysty itse juuri vaikuttamaan, mutta ylikuormituksesta selviämiseen pystyy itse vaikuttamaan.

3.7 Seurantaviikko 7 (vko 47)

Maanantai 20.11.2017

Tänään alkaisi vihdoinkin yliopistovaalien kolmipäiväinen äänestysaika ja päivän tavoitteena oli saada tehtyä jotain muutakin kuin vaaleihin liittyviä työtehtäviä, mutta tavoite osoittautui liian optimistiseksi. En ole aikaisemmin osallistunut tämän kokoluokan vaaleihin, äänioikeutettuja on lähemmäs 8000 henkilöä, joten etukäteen olikin vaikea arvioida kuinka paljon vaaleihin liittyviä yhteydenottoja tulisi päivän aikana. Oletin viestejä tulevan muutamia, mutta lopulta viestejä tuli lähemmäksi parikymmentä, joiden parissa työpäivä kului puoli yhdeksästä kello kuuteen.

Työpäivä alkoi kokoontumalla vaalilautakunnan varapuheenjohtajan kanssa kello 8.45 tarkistamaan sähköisen vaalijärjestelmän toiminta ja varmistamaan ettei sähköisessä vaaliluonnassa ollut ääniä ennen äänestysajan alkamista. Järjestelmän lokitiedoista huomasimme ensimmäinen äänen annetun heti kello yhdeksän jälkeen, joten totesimme järjestelmän toimivaksi ja lähdimme omille teillemme. Yhdeksän jälkeen tuli myös ensimmäiset viestit koskien vaalijärjestelmän antamaa ilmoitusta äänioikeuden puuttumisesta. Vastavia kyselyitä tuli päivän mittaan useita niin suomeksi kuin englanniksikin ja tapauksia selviteltiin henkilöstö- ja vaaliasiantuntijoiden kanssa pitkin päivää.

Aamupäivän aikana huomasin, että kysymysten käsittely edestakaisin sähköposteja toisillemme lähettäen tulisi johtamaan kaaokseen. Sähköpostitulvassa saattaisi jokin viesti jäädä kokonaan vastaamatta tai vastaus huomamatta. Ehdotinkin toimintatavaksi kirjata yhteydenotot yhteiselle www-pohjaiselle työskentelyalustalle, jonne kukin voisi ehtiessään käydä kirjaamassa kommenttinsa. Kommenttien perusteella yksi taho sitten vastaisi kysyjälle ja merkitsisi taulukkoon asian tehdyksi taulukkoon. Tämä adhoc toimintatavan muutos rauhoittikin hiukan päivän kulkua ja ehdin osallistumaan organisaatiomuutosta käsitte-

levään ryhmäpalaveriin, mutta yhä uusien kysymyksien tullessa toiveet muiden työasioiden edistämisestä saattoi tältä päivältä unohtaa. Kysymykset vaihtelivat ulkomailta käsin äänestämisen ongelmista vaikeuksiin löytää äänestysohjeita intranetistä.

Äänestysajan päätyttyä tilastoin päivän äänestysaktiivisuutta sekä selvittelin sähköpostitse järjestelmän toimittajan kanssa paria äänestyksen aikana ilmennyt virhetilannetta. Näihin ei löytynyt syytä kello kuuteen mennessä, jolloin ajattelin, että olisi parempi jatkaa asian parissa seuraavana päivänä virkein silmin.

Tiistai 21.11.2017

Toisena äänestyspäivänä päivän tavoite oli sama kuin ensimmäisenä äänestyspäivänä eli tehdä jotakin muutakin kuin vaaleihin liittyvää. Tämä tavoite ei täyttänyt tänäänkään vaaleihin liittyvien tehtävien viedessä kaiken työajan. Kysymyksiä tuli edelleen runsaasti, mutta niiden vastaamisen ohella ehdin perehtyä edellistä päivää paremmin tilastojen tekemiseen järjestelmän käytöstä sekä äänestysaktiivisuudesta.

Teknisesti tilastointi tehdään hakemalla järjestelmän lokeista grep-komennolla rivejä, joissa esiintyy tiettyjä sanoja, kuten *'vote was stored in election id'* jos halutaan tilastoida äänestysaktiivisuutta. Olin tehnyt edellisten, pienempien vaalien aikana tehnyt ohjeet tilastointiin, mutta ohjeet olivat melko vaikealukuiset, joten kesti muutamia kymmeniä minutteja ennen kuin taas muistin, kuinka tilastot saa luotua tehokkaimmalla tavalla. Tilastoin pääasiassa äänestysajan tapahtumia, kuten sisäänkirjautumisia ja ääntenantamisia kahden tunnin lohkoissa (klo 9 – 11, klo 11 – 13 ja niin edelleen). Äänestysajat olivat herättäneet keskustelua intranetissä, esimerkiksi miksi äänestysaika ei alkanut jo kello kahdeksan aamulla tai miksi ei voinut äänestää kello kahdeksaan asti illalla. Tämä asian myöhempää läpikäyntiä varten tilastoin myös, kuinka paljon kirjautumisyriytyksiä oli tapahtunut kello 8 – 9 ja kello 17 – 20 välillä niin keskusvaalilautakunnassa olisi jotain lukuja käytettävissä keskustelun taustaksi. Ensimmäisenä päivänä kello 8 -9 kirjautumisyriytyksiä järjestelmään oli ollut lähemmäs 50 kappaletta, mikä mielestäni ehkä puoltaisi äänestysajan aikaistamista seuraavissa vaaleissa.

Keskiviikko 22.11.2017

Viimeinen äänestyspäivä sujui edellisten päivien tavoin pitkälti vaalien merkeissä, mutta onneksi oltiin jo vaalien loppupuolella ja kriittisiä ongelmia ei ollut ilmennyt. Vaaleihin liittyvien kysymyksien määrä oli vähentynyt edellisistä päivistä, minkä vuoksi kiire ei ollut niin kova kuin edellisinä päivinä. Keskusvaalilautakunnan tulostenjulkistamiskokous pidettiin

keskustassa kello 16 alkaen. Kello viideltä päättyvää äänestysaikaa odoteltaessa ehdittiin käydä keskustelua, kuinka koko vaaliprosessi oli kunkin mielestä toiminut, mikä meni hyvin, mihin olisi pitänyt varautua paremmin ja mitä vinkkejä jätetään henkilöille, jotka neljän vuoden päästä toimivat keskusvaalilautakunnassa.

Pääosin vaalien järjestäminen sujui hyvin ja ilman ongelmia. Keskusvaalilautakunnassa oli niin vaalien kuin viestinnän ja tietotekniikan asiantuntemusta. Eri näkökulmat ja tarvittavat tehtävät tuli huomioida alusta lähtien sen sijaan että esimerkiksi viestintä-asiantuntija olisi otettu mukaan vasta kun aikataulut ja toimintatavat olisivat olleet päätetty. Näin asioiden pitäisikin sujua, että eri tukitoiminnot otetaan mukaan jo suunnitteluvaiheessa. Ongelmaksi koettiin, että sähköisestä äänestämisestä huolimatta koko vaaliprosessia ei ollut digitalisoitu ja käsin suoritettavissa vaiheissa, kuten ehdokasilmoituksen tarkastamisessa kului yllättävän paljon aikaa. Ehdokasilmoitukset tehtiin paperilla sillä ehdokasilmoituksiin tarvittiin vaaleista riippuen 5 – 15 ehdokasta kannattavan henkilön allekirjoitukset. Tämänkaltaiseen sähköiseen allekirjoitukseen sopivaa järjestelmää ei ollut käytettävissä, vaikka sähköistä allekirjoitusta käytetään esimerkiksi päätöksien teko- ja julkaisujärjestelmässä. Toivottavasti seuraavissa vaaleissa myös ehdokkaiden kannattajien allekirjoituksiin on sopiva sähköinen järjestelmä käytettävissä.

Tulostenlaskentaa päästiin tekemään kello 17.05 ja avatessani ensimmäisen vaalin tulostenlaskentaa jännitti hieman mitä tehtäisiin, jos järjestelmä kaatuisi tässä vaiheessa ja hukkaisi kaikki annetut äänet. Tätä ei onneksi tapahtunut vaan järjestelmä toimi vakaasti ja neljien vaalien tulokset saatiin selville noin kymmenessä minuutissa. Tuloslaskennan suorittamisen jälkeen lähdin kokouksesta muiden henkilöiden jäädessä täydentämään etukäteen tehtyjä tiedotepohjia vaalien tuloksilla ja julkaisemaan tuloksia intranettiin ja yliopiston julkisille sivuille.

Torstai 23.11.2017

Vaalien jälkeisen päivän tavoitteena oli ottaa selvää mitä muille vastuillani oleville järjestelmille kuului ja mitä ylipäättään oli tapahtunut muualla työpaikallani edellisen kolmen päivän aikana. Vaaleissa oli vielä jonkin verran jälkitöitä, mutta päätin että pidän tämän päivän ”vapaata” vaaliasioista ja palaan tilastoinnin loppuunsaattamiseen ja vaalien dokumentointiin seuraavana päivänä.

Iltapäivällä oli tiimipalaverimme vuoro. Olin ajatellut, että palaverissa voitaisiin järjestelmien tilanteiden läpikäynnin ohella miettiä mitä palvelumme kehityspoimen tehtäviä ryhdyttäisiin edistämään. Palvelumme kehitystöiden listalla on parisen kymmentä kohtaa doku-

mentaation parantamisesta tietosuojaohjeistuksen kehittämiseen, joita kaikkia yhdisti se, että niitä ei ole päivittäisen järjestelmiin liittyvien töiden ohella juuri edistettyä. Sen sijaan että pohtisimme mitä listan tehtävistä olisi tärkeitä edistää, niin ajattelin, että kukin nimeäisi itselleen kaksi tärkeimmäksi kokemaansa tehtävää. Eniten ääniä saanutta tehtävää ryhdyttäisiin edistämään ensin, toiseksi eniten ääniä saanutta myöhemmin. Koin ettei ole järkevää käyttää työaikaa kaikkien 20 tehtävän läpikäyntiin ja arvottamiseen toisiinsa nähden, sillä meillä ei ole resursseja tällä hetkellä edistää useaa asiaa yhtä aikaa. Resurssien käytön kannalta on parasta mahdollisimman vähällä vaivalla valita yksi tai kaksi kehityskohdetta ja ryhtyä edistämään niitä. Itse kokouksessa vaalien kuulumisten kertomiseen sekä muiden järjestelmien tilanteiden läpikäyntiin kului melko paljon aikaa, joten emme ehtineet käydä kehitystehtävien priorisointia läpi vaan kunkin pitäisi ennen seuraavaa kokousta käydä merkitsemässä työlistaan itselleen kaksi tärkeintä kehityskohdetta ja edistettävien tehtävien valinta suoritettaisiin seuraavassa kokouksessa.

Perjantai 24.11.2017

Päivän tavoitteena oli hoitaa vaaleihin liittyvät jälkityöt valmiiksi eli käydä läpi vaalien suunnittelun aikana kertynyt materiaali läpi, poistaa työversiot eri dokumenteista kuten vaali- ja ehdokasluetteloista, järjestää vaalien tukipalveluosoitteeseen tulleet viestit ja tehdä tilastointi loppuun.

Aloitin jälkitöiden teon viimeistelemällä tilastot, mihin käytin ehkä enemmän aikaa, kuin olisi välttämättä tarvinnut. Halusin automatisoida tilastojen keruuta lokitiedostoista, mitä varten loin bash-skriptin, jossa muuttujien arvoja vaihtelemalla sai skriptiin kirjatulla komennolla ajettua yhden päivän tietyn kategorian tilastot yhdellä komennolla sen sijaan että olisin kirjoittanut erikseen kymmenkunta komentoa per päivä. Lopulta skriptin tekoon meni aikaa enemmän kuin yksittäisten kommentojen kirjoittamiseen olisi mennyt. Sain kuitenkin samalla opeteltua skriptin tekoa ja neljän vuoden päästä pidettävissä vaaleissa tämä puolikkaan työpäivän aikana luotu skripti säästäisi merkittävästi aikaa.

Vaalien palveluosoitteeseen oli tullut kysymys voiko äänestysjärjestelmää käyttää erään yksikön johtokunnan henkilöstöedustajien valitsemiseen. Vastatessani kysyjälle myöntävästi ja kysyessäni lisätietoja vaalien aikataulusta ja koosta ajattelin, että oli hyvä, jos järjestelmää käytetään muutenkin kuin melko harvoin pidettävissä virallisemmissa yliopistohallinnon vaaleissa.

Päivän aikana tuli kysymys saisiko äänestysaktiivisuudesta lisätietoa, esimerkiksi miten äänestysaktiivisuus on jakautunut henkilöstöryhmittäin. Kyseisiä tietoja ei saanut suoraan

sähköisestä äänestysjärjestelmästä, mutta lupasin selvittävää asiaa. Iltapäivän selvitin, kuinka äänestysaktiivisuustiedot saataisiin äänestysjärjestelmän kannasta talteen ja yhdistettyä vaaliluettelossa oleviin henkilöstöryhmätietoihin. Lähetin äänestysaktiivisuustiedot eteenpäin vaaleista vastanneen tahon kautta kysyjälle toimitettavaksi.

Aivan kaikkia päivälle asetettuja tavoitteita ei tullut saavutetuksi, koska tilastointiskriptin tekoon ja äänestysaktiivisuuden lisäselvittelyihin kului enemmän aikaa, kun olin päivän alussa ajatellut. Ensi maanantaina pitäisi vielä viimeistellä jälkityöt käymällä läpi poistettavat ja säilytettävät versiot tiedostoista ja sähköposteista.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko kului odotetusti vaalien parissa sähköisestä äänestysjärjestelmästä huolehtiessa ja muuhun vaaleihin liittyvässä työssä. Äänestys oikeuksiin liittyen tuli yllättävän paljon kysymyksiä, joihin vastaamisessa kului enemmän aikaa kuin olin osannut etukäteen arvioida. Vaalit sujuivat kuitenkin hyvin ja ilman suurempia yllätyksiä. Vaalien jälkeen tehtäviin jälkitöihin kului myös suunniteltua enemmän aikaa, mutta on toisaalta, hyvä että vaaleista opitut asiat dokumentoidaan seuraavia vaaleja varten.

Vaalit tosiaan työllistivät enemmän kuin olin ajatellut ja mietin olisiko vähemmälläkin tekemisellä pärjännyt, jolloin työaikaa olisi riittänyt muidenkin työtehtävien edistämiseen. Toisaalta vaalien piti sujua hyvin, mahdollisten ongelmien vuoksi vaalien uudelleenjärjestäminen olisi ollut suuri työ. Lisäksi äänestysaika oli rajallinen, joten ongelmat piti selvittää heti ja kysymyksiin vastata nopeasti, jotta äänestäjät saavat vastauksen äänestysajan puitteissa. Mutta varmasti tuli tehtyä turhaakin, tai oikeastaan ylimääräistä työtä, jonka olisi voinut jättää tekemättä.

Tästä ylimääräisestä työstä mieleen yksi Lean-menetelmän vielä käsittelemättömistä huksista, ylituotanto. Ylituotannon hukalla tarkoitetaan asioiden tekemistä liian paljon, liian aikaisin tai varmuuden vuoksi (Torkkola 2017, 26 – 27). Vaalien yhteydessä tehtävän tilastoinnin kohdalla mietin, tuleeko tilastotietoa ylituotettua eli tehtyä sen vuoksi että niin on tehty aikaisemmin ja se tavallaan kuuluu tehdä, mutta tilastoja ei lopulta kuitenkaan käytetä mihinkään. Näiden vaalien kohdalla tilastotietoa voisi käyttää ainakin pohtiessa vaalien äänestysaikoja, sillä tilastojen mukaan äänestysjärjestelmään kirjauduttiin melko monta kertaa ennen yhdeksää oletuksella, että äänestys olisi alkanut jo kello kahdeksan. Äänestysaktiivisuuden selvittämisen henkilöstöryhmittäin kului myös melko paljon aikaa, jonka olisi voinut käyttää muihinkin tehtäviin, joten toivottavasti tilastotiedolle tulee käyttöä.

Toinen tämän viikon työtehtävistä mieleen tullut Lean-menetelmän vielä käsittelemätön hukka on siirtely tai siirtäminen. Siirtämisen hukalla tarkoitetaan tehtävän siirtämisestä henkilöltä toiselle aiheutuvaa viivettä sekä uudelle työntekijälle siirretyn työtehtävän perehtymiseen kuluva aikaa (Torkkola 2017, 26). Jos yksi henkilö tekisi työtehtävän alusta loppuun niin siirtämisestä tai uuden henkilön tehtävään perehtymisestä aiheutuvaa viivettä ei syntyisi. Siirtämisestä johtuvaa hukkaa ilmeni tällä viikolla, kun vaalien palveluosoitteen alkoi saapumaan viestejä koskien äänestys-oikeutta. Olin ainoa henkilö joka luki palveluosoitteen tulevia viestejä, mutta suuri osa viesteistä oli järjestelmän toimintaan liittymättömiä kysymyksiä, joihin en itse osannut vastata. Perehdyttyäni ensin missä kysymyksestä oli kyse, lähetin viestin sähköpostitse eteenpäin toiselle henkilölle, joka perehtyi viestissä esitettyyn kysymykseen uudelleen. Jos henkilöstö- ja vaaliasiantuntijat olisivat lukeneet viestit suoraan palveluosoitteen postilaatikosta, käyttämäni työaika kysymyksen selvittämiseen ja edelleen lähettämiseen olisi jäänyt tekemättä. Näissä kysymyksissä käytetty aikamäärä yhtä viestiä kohden oli lyhyt, minuutin tai kaksi, eli kovin suuresta ylimääräisestä työstä tai viiveestä ei ollut kyse, mutta tämä epätarkoituksenmukainen toimintatapa tuli näkyvästi esille, kun kiirettä ja tehtäviä olisi riittänyt ilmeisesti viestien eteenpäin lähettämistä.

Tältä viikolta otan mukaani opin ylituotannon hukasta eli kiinnitän jatkossa huomiota työtehtävien tärkeyttä ja hyödyllisyyttä arvioidessa teenkö työtehtäviä oikea aikaisesti, sopivan määrän, tehtävään nähden sopivan aikaa, tai vain tottumuksesta eli varmuuden vuoksi, koska tehtävä on aina tehty.

3.8 Seurantaviikko 8 (vko 48)

Maanantai 27.11.2017

Viimeisen seurantaviikon ensimmäisen päivän tavoite oli saattaa loppuun edellisen viikon perjantaina kesken jääneet vaalien jälkityöt valmiiksi.

Aamu alkoi kuitenkin siivoamalla satakunta postilaatikosta automaattisen verkonvalvonnan lähettämää viestiä, jotka olivat tulleet viikonlopun aikana ilmenneen tietoliikenneverkon ongelmien vuoksi. Tarkistettuani virheilmoituksissa mainittujen järjestelmien toimivuuden, poistin viestit ja siirryin vaalien jäljellä oleviin jälkitöihin eli vaalien palveluosoitteen viestien organisointiin ja eri dokumenttien tiedostoversioiden karsintaan. Julkaistavien versioiden ohella vaali- ja ehdokasluetteloista oli kertynyt eri vaiheiden työstöversioita muutamia kymmeniä kappaleita. Tiedostoista olisi myöhempää käyttöä vain viimeisimmille versioille, joita seuraavien vaalien järjestäjät voisivat käyttää malleina. Käytyäni läpi kaikki

tiedostot läpi, arkistoituani säilytettävät versiot ja poistettuani tarpeettomat tiedostot, pystyin toteamaan vaalien jälkityöt tulleen suoritetuksi. Tämän viikon perjantaina olisi tosin vielä keskusvaalilautakunnan yhteinen lounas hyvin suoritetuista vaaleista, mutta en laske sitä enää jälkityöksi, vaikka työajalla lounaalla käytäisiin.

Päivän aikana tuli viesti ongelmasta, ettei uusi työntekijä pääse kirjautumaan koulutusjärjestelmään, vaikka henkilön tiedot vaikuttivat olevan henkilöstöjärjestelmässä oikein. Olimme edellisen viikon tiimipalaverissa puhuneet näistä muutaman kerran kuukaudessa ilmenevistä yksittäisistä ongelmatilanteista koulutusjärjestelmään liittyvien tietojen siirron suhteen. Ongelmien vähentämiseksi pitäisi selvittää tarkemmin, kuinka tiedot siirtyvät järjestelmästä toiseen ennen koulutusjärjestelmään siirtymistä ja saataisiinko tietojen kulkua nopeutettua. Uuden työntekijän tietojen siirtyminen järjestelmästä toiseen on monimutkainen ja pitkä prosessi, johon vaikuttaa järjestelmäintegraatioiden ohella henkilöstöpuolen prosessit työsopimuksien hyväksynnästä ja allekirjoittamisesta. Keskustelin selvitystyön käynnistämisestä kollegan kanssa: tekisin ensin omien tietojeni perusteella tietojen siirtymisestä alustavan kuvauksen, jota lähdetäisiin täydentämään yhdessä henkilöstöpuolen kanssa.

Seuraavana päivänä oli tiedossa palaveri erään järjestelmän omistajan ja järjestelmän toimittajan kanssa, jossa oli tarkoitus käydä läpi järjestelmän kehitystarpeita seuraavalle muutamalle kuukaudelle sekä sopia kuinka toimitaan äkillisten ongelmatilanteiden tapahuesssa. Valmistautuin palaveriin käymällä läpi järjestelmän ylläpitosopimusta, tutustumalla järjestelmän uudistamista käsittelevään selvitykseen sekä kirjaamalla omia huomioita näihin liittyen, mikä voisi olla järkevä toimintatapa ja mihin kysymyksiin tarvittaisiin vielä vastaus ennen päätöksien tekoa.

Tiistai 28.11.2017

Tiistai-aamuna osallistuin itsepalvelukanavan suunnittelutyöpajaan, johon oli tullut edellisellä viikolla. Konsultin johdolla kolmen tunnin työpajassa pohdittiin minkälaisia tarpeita eri palveluilla on suunnitteilla olevan itsepalvelukanavan suhteen ja minkälaista hyötyä käyttäjät voisivat saada itsepalvelukanavasta. Osallistujia oli kymmenkunta ryhmistä, jotka tuottavat paljon käytettyjä palveluita, kuten työasemien ja käyttöluvan hankintaa. Työpajan pohdinnat olivat hyödyllisiä, joskin välillä osa osallistujista uppoutui pohtimaan teknisiä yksityiskohtia, kuten miten itsepalvelukanavaan saataisiin tuotua tietoa ulkopuolisista järjestelmistä, vaikka tarkoitus oli pohtia ylemmällä tason itsepalvelukanavan konseptia. Mutta kaiken kaikkiaan työpaja oli mielestäni hyödyllinen ja nähtäväksi jää minkälainen itsepalvelukana on tulossa ja milloin.

Iltapäivällä oli palaveri erään järjestelmän omistajien ja ylläpitäjien kanssa tarkoituksena käydä läpi tarpeita, askelmerkkejä ja aikataulutusta järjestelmän mahdolliselle uusimisille. Järjestelmän kanssa oli ollut keväällä ja edellisenä vuonna toimimattomuusongelmia, minkä vuoksi on pohdittu järjestelmän korvaamista toisella ratkaisulla. Palaverissa tarkasteltiin uusimista monista eri näkökulmista, kuten aikataulutuksen, budjetin, kustannus-hyödyn, riskien ja järjestelmäintegraatioiden kannalta. Järjestelmän uusimista pohtineessa uusimmassa selvityksessä järjestelmän korjaamisen tarvittava työ arvioitu suuremmaksi mitä aikaisemmissa arvioissa oli esitetty. Tämä muutti aikaisemmin kannatusta saanutta näkemystä järjestelmän korvaamisesta uudella järjestelmällä. Lisäksi uudessa järjestelmässä voi olla omat, toistaiseksi tuntemattomat ongelmat, kun nykyisen kanssa ongelmat ovat tiedossa ja niiden kanssa pärjätään. Järjestelmän parantamiseen on investoitu melko paljon rahaa ja työaika, minkä ansiosta järjestelmä vaikuttaa nyt suhteellisen toimivalta. Jos järjestelmää lähdettäisiin nopeasti uusimaan, järjestelmään saaduista investoinnista saatu hyöty jäisi kovin lyhytaikaiseksi. Palaverin tuloksena oli parempi käsitys eri vaihtoehtoista ja yhteisymmärrys mistä asioista pitäisi vielä keskustella. Asiaan sovittiin palattavan tammikuussa, kun lisätietoja olisi saatu hankittua ja joulukuun aikana saataisiin kokemusta järjestelmän toiminnan vakaudesta.

Keskiviikko 29.11.2017

Tämän päivän tavoitteeksi olin asettanut pitää tiedonhuoltopäivän eli juoksevien, nopeiden asioiden hoitamisen ohella oli tarkoitus käydä läpi muistiinpanoja, siivota sähköposteja, tehdä dokumentaatiota tai muita järjestelyitä, joilla informaatiohäkyn aiheuttamaa hukkaa saisi vähennettyä. Olin edellisenä päivänä huomannut käyttämässäni Notepad++-tekstieditorissa olevan yli nelisenkymmentä tekstitiedostoa avoinna. Tekstidokumenttien joukossa oli muun muassa erään järjestelmän testiympäristön tallentamattomia asetuksia sekä muistutuksia tehdä joitakin työtehtäviä, kuten poistaa erään järjestelmän toimimaton testiversio. Tallensin asetukset järjestelmän dokumentaation ja poistin toisen järjestelmän saman tien, jotta järjestelmän poistaminen ei taas unohtuisi. Muuten järjestelmä saattaisi jäädä palvelimelle unohtuneena ja päivittämättömänä aiheuttamaan tietoturvauhkaa.

Toisena tiedonhallintapäivän aktiviteettina olin ajatellut vihdoinkin edistää jo seurantaviikolla viisi esiin noussutta ideaa selvittää sopivaa työkalua työtehtävien tallentamiseen ja hallitsemiseen. Perehdyin tunnin pari ajaksi Microsoft Outlookissa olevaan tehtävienhallintatyökaluun. Tarkoitus oli selvittää, onko se yksinkertainen, mutta monipuolinen työkalu tallentaa ja keskittää omassa muistissa, pöydällä olevissa postit-lapussa, sähköpostissa ja ties missä majailevat tehtävät helposti löydettäväksi ja priorisoitavaksi. Lyhyellä kokeilulla

Outlookin tehtävänhallinnassa vaikuttaisi olevan potentiaalia. Ohjelmaan kirjattuja tehtäviä voi listata, merkitä, kategorisoida ja hakea monipuolisesti minkä lisäksi se pelaa hyvin yhteen luonnollisesti Outlookin sähköpostiominaisuuksien kanssa sekä samaan Office-tuoteperheeseen kuuluvan OneNote-muistiinpano-ohjelman kanssa. Minun pitäisi vielä suunnitella tehtävien merkitsemistapaa, kategorisointia, priorisointia ja vastaavia vaikka paperilla. Tutustuessani Outlookiin tehtävienhallinnan ominaisuuksin huomio harhautui useasti ohjelman käytön opetteluun sen sijaan että olisin keskittynyt miettimään mitä tehtävien hallinnalta oikeastaan haluan ja millä tavoin tehtäviä kannattaisi luokitella.

Tiedonhuollollisten tehtävien osalta päivän tavoitteet täyttyivät. Osallistuin lisäksi kokoukseen koskien yksikkömme organisaatiouudistusta, kävin läpi erään järjestelmän dokumentaatiota kollegan kanssa ja tutustuin EU:n tietosuoja-asetuksesta kertoviin ohjeisiin.

Torstai 30.11.2017

Edellisenä päivänä Outlook-ohjelman tehtävänhallintaan tutustuessani olin kirjannut ohjelmaan muutamia keskeneräisiä tehtäviä, joita olin löytänyt sähköposteista ja muistiinpanoistani. Päivän tavoitteena oli saada näitä yksittäisiä tehtäviä edistettyä.

Yhdestä ylläpitämästäni kyselyiden tekoon käytettävästä sovelluksesta ilmestyy viikon parin välein uusia versioita. Joissakin uusissa versioissa on isompia muutoksia järjestelmän toimintaan tai tietoturvapäivityksiä. Toisissa uusissa versioissa taas on päivitetty pelkästään järjestelmän käyttöliittymän tekstejä eri kielille, joten näitä versioita ei ole tarpeen asentaa. Uuden version asennuksen menee 30 – 60 minuuttia, joten jokaista uutta versiota ei kannata asentaa, sillä päivitykseen käytetyllä ajalla ei saada mitään hyötyä järjestelmien käyttäjille. Eri versioiden sisällöistä ja julkaisuaikatauluista ei ole pidetty keskitettyä listaa, joten on ollut vaikea arvioida mitkä uusista versioista on tarpeen asentaa. Loin järjestelmän dokumentaation yhteyteen taulukon, johon merkitään järjestelmän versiot, niiden ilmestyspäivät ja tärkeimmät muutokset ja sisältääkö uusi järjestelmä tietoturvapäivityksiä. Taulukosta näkee helposti järjestelmän huoltoikkunan lähestyessä mikä uusi versio järjestelmästä kannattaa asentaa sen sijaan että selvittäisi aina erikseen mikä uusista versioista tulee asentaa.

Toinen kesken jäänyt tehtävä oli selvittää, kuinka erääseen järjestelmään liittyvät kehityspyynnöt saataisiin näkymään järjestelmän kehittäjien lisäksi järjestelmän omistajalle. Jos järjestelmän omistajakin näkisi kehityspyyntöjen tilanteen, onko kehityspyyntö esimerkiksi työn alla tai odottamassa testausta, hänen ei tarvitsisi kysyä erikseen mikä on kehityksen tilanne. Kehittäjien ei tarvitsisi myöskään käyttää aikaa kysymyksiin vastaamiseen vaan

he voisivat keskittyä järjestelmän kehittämiseen. Löysin asiaan ratkaisun luomalla kehityspyynnöistä yhteenvedon, joka voitaisiin näyttää taulukkona järjestelmän muun dokumentaation yhteydessä. Ratkaisun toimivuus pitäisi vielä tarkistuttaa tietojärjestelmän omistajalla, sillä itselläni ei ollut oikeuksia nähdä juuri kyseisen järjestelmän kehityspyyntöjä, joten käytin ratkaisussani toisen järjestelmän kehityspyyntöjä. Kehityspyyntöjen esittämisen toimintalogiikka pitäisi kuitenkin olla molempien järjestelmien kohdalla sama, joten uskoisin ratkaisun toimivan myös kyseisen järjestelmän kohdalla.

Päivän aikana tuli kaksi uutta selvitystehtävää. Yksi kollega tuli kysymään, onko olemassa ohjeistusta, jonka voisi lähettää ulkopuoliselle järjestelmätoimittajalle, jotta hän saa hankittua uudelle työntekijälleen tarvittavat tunnukset ja oikeudet. Tämänkaltaista ohjeistusta on olemassa mutta ohjeet ovat hiukan hajallaan muutamassa eri paikassa, minkä vuoksi ei ole olemassa yhtä sivua, jonka linkin voisi lähettää toimittajalle tiedoksi. Keskusteltuamme tarkemmin mitä kaikkea ohjeistusta tarvitaan, kirjasin asiasta tehtävän uuden Outlook-ohjelmaan luomaani tehtävälistaan, jotta palaisin asiaan myöhemmin pohdittuani asiaa hiukan enemmän.

Toinen uusi tehtävä koski yksikkömme henkilöstöedustajan valintaa yksikön johtokuntaan ja josko sähköistä äänestysjärjestelmää voisi valinnassa. Vastasin kyselyyn, että äänestysjärjestelmää voisi käyttää, mutta muita vaaleihin liittyviä tehtäviä pitäisi selvittää ja aikatauluttaa mahdollisimman pian, jotta edustaja olisi tiedossa toivottuun aikatauluun eli maaliskuun loppuun mennessä. Loin asiasta yhteiselle työryhmäalueellemme sivun, johon kirjasin alustavasti vaaleihin liittyviä tehtäviä, mutta listaa pitäisi vielä täydentää.

Päivän tavoite eli yksittäisten kesken jääneiden tehtävien edistäminen täyttyi. Päivän aikana tuli kuitenkin yhtä monta uutta tehtävää kuin sain päivän aikana valmiiksi, eli työjono ei päivän aikana lyhentynyt.

Perjantai 1.12.2017

Päivän tavoitteena oli jatkaa edellisenä päivänä aloitettua yksikkömme johtokunnan henkilöstöedustajan vaalien tehtävien kirjaamista sekä aloittaa koulutusjärjestelmään tuotavien tietojen kulkuprosessin kuvausta, josta oli ollut puhetta viikon alussa. Päivään kuului myös keskusvaalilautakunnan yhteinen lounas, jossa ruuan ohella muisteltiin puolisen viikkoa sitten päättyneitä vaaleja.

Vaaleihin liittyen etsin tietoja edellisistä vastaavista vaaleista vuosilta 2010 ja 2013, miten ja milloin vaaleista oli tiedotettu, miten ehdokkaiden esittely tehty ja miten tulokset oli jul-

kistettu. Kirjasin löytämäni tiedot ja ohjeistukset työryhmäalueelle, niin edellisten vaalien tietojen perusteella voitaisiin hahmotella tehtävien sisältöä ja vaalien aikataulua.

Koulutusjärjestelmään tuotavien henkilötietojen osalta kirjasin oman käsitykseni siitä mitä tehtäviä työsopimuksen käsittelyprosessissa on ja miten uuden työntekijän tiedot kulkeutuvat järjestelmästä toiseen. Etsin sähköposteista tietoa aikaisemmista yksittäisistä ongelmista ja kirjasin ne myös samalle sivulle, jotta voitaisiin vertailla miten tietojen pitäisi kulkea ja miten tiedot ovat ongelmatapauksissa kulkeneet. Uusimman ongelman kohdalla selvisi, että työsuhde oli alkanut melkein kahta viikkoa aikaisemmin ennen kuin työntekijän tiedot olivat viimein siirtyneet koulutusjärjestelmään. Koulutusjärjestelmän käytön kannalta oletus on, että tiedot olisivat siirtyneet järjestelmään työsuhteen alkamiseen mennessä, mutta tässä tapauksessa työsopimuksen käsittelyssä ja kirjaamisessa on ollut useiden päivien viiveitä. Seuraavaksi pitäisi kysyä muilta täydennyksiä tekemääni tehtävälistaan ja pohtia kuinka tietojen kulkua voitaisiin nopeuttaa.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla suuret yliopistovaalit tulivat viimein valmiiksi myös jälkitöiden osalta ja yksi suuri kokonaisuus valmistui vapauttaen aikaa muuhun työhön. Uusia, pienempiä, vaaleja on kuitenkin tulossa ensi vuoden alussa, mikä on hyvä koska järjestelmän käyttäminen on vielä tuoreessa muistissa.

Lean-menetelmässä mainituista hukista on vielä käsittelemättä yksi eli virrehukka. Virrehukka tarkoittaa virheestä johtuvaa työn uudelleen tekemistä, palauttaako sitten asiakas saamansa virheellisen tuotteen tai palvelun uudelleen tehtäväksi tai tapahtuuko tuotteen tai palvelun valmistusprosessin sisällä virheitä, joista syntyy uudelleen tekemistä tai selvittelyä prosessin myöhemmissä vaiheissa (Torkkola 2017, 27). Ihmiset tekevät virheitä, mikä on vain inhimillistä eikä virheiden teon mahdollisuutta voi täysin estää. Näen että yksittäisten henkilöiden tekemien virheiden sijasta suurempi ongelma ovat prosessissa tapahtuvat toistuvat virheet, ja ymmärrän Lean-kontekstissa virheellä tarkoitettavan enemmänkin poikkeamaa prosessissa kuin yksittäistä henkilön tekemää virhettä.

Käyttäen esimerkkinä tämän viikon maanantaina käsiteltyä, aika ajoin ilmenevää ongelmaa yksittäisten henkilötietojen siirtymisessä koulutusjärjestelmään, virhe ei johdu siitä, että yksittäinen henkilö kirjaisi uuden työntekijän tiedot väärin henkilöstöjärjestelmään. Koulutusjärjestelmän käytön osalta oletetaan, että työntekijän tiedot ovat siirtyneet koulutusjärjestelmään uuden työntekijän työsopimuksen alkamiseen mennessä. Virhe tapahtuu prosessin aikaisemmassa vaiheessa, kun uuden henkilön tietoja ei ole syötetty ajoissa

henkilöstöjärjestelmään. Syitä tähän voi olla esimerkiksi se, ettei työsopimukseen ole saatu tarpeellisia allekirjoituksia ajoissa, tiedot kirjaavalla henkilöllä on liikaa töitä tai hän on lomalla. Virhe ei ole siis yksittäisen työntekijän, vaan prosessi ei toimi kuten on suunniteltu.

Tällaisesta virheestä, tai poikkeamasta prosessissa, voi poikia uudelleen tekemistä pitkällekin seuraavissa prosesseissa. Koulutusjärjestelmä esimerkeissä työaikaa ja resursseja kuluu selvittäessämme miksi kyseisen henkilön tiedot eivät ole siirtyneet koulutusjärjestelmään ja tutkimme, onko vika tiedonsiirrossa tai koulutusjärjestelmässä, vaikka vika onkin toisessa prosessissa.

Käyttämässäni esimerkissä virhe, tai poikkeama, on tapahtunut paljon aikaisemmin toisessa prosessissa, työsopimuksen laadinnassa ja kirjaamisessa, kuin missä käyttäjän kokema ongelma ilmenee, eli koulutukseen ilmoittautumisissa. Muissa prosesseissa työskentelevät eivät välttämättä ole tietoisia mitä poikkeaman aiheuttavassa prosessissa tapahtuu ja he eivät voi vaikuttaa toisen prosessin etenemiseen tai parantamiseen. Prosessissa, jossa poikkeama on tapahtunut, ei puolestaan välttämättä tiedetä minkälaisia vaikutuksia poikkeama aiheuttaa muissa prosesseissa tai millaista ylimääräistä työtä poikkeamasta aiheutuu muille henkilöille kannalta. Tällöin poikkeaman korjaustoimenpiteisiin ei välttämättä ryhdytä, kun poikkeaman muualla aiheuttamat lisätyöt eivät näy prosessin sisällä tehtävässä työssä.

Tältä viikolta otan mukaani opin pyrkiä tunnistamaan ja korjaamaan poikkeamia, eli virheitä, omassa työssäni, jotka aiheuttavat lisätöitä muille henkilöille tai muissa prosesseissa. Lisäksi pyrin tunnistamaan omaan työhöni vaikuttavia muualla tapahtuvia poikkeamia ja keksiä niihin korjausehdotuksia, aloittaen työsopimusprosessissa tapahtuvien poikkeamien vaikutuksesta koulutusjärjestelmän tietojen siirtymiseen.

4 Pohdinta ja päätelmät

Tämän opinnäytetyön puitteissa pidetty päiväkirja omien työtehtävien kirjaamiseen ja työtehtävien viikoittainen tarkastelu ovat olleet työssä kehittymisen kannalta mielestäni erittäin hyödyllisiä. Päiväkirjanpito ja viikkoanalyysit ovat tarjonneet tapoja tarkastella omia, ajan saatossa vakiintuneita ja ehkä hieman luutuneitakin työskentelytapoja. Sen havaitseminen, että omat työtavat eivät ehkä ole olleet kaikkein tehokkaimpia, on ollut silmiä avaavaa ja kaiken kaikkiaan päiväkirjamaisen opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoinen oppimiskokemus.

Työtehtävien kannalta nämä kahdeksan viikkoa ovat olleet sinällään edustava kattaus laajasta työtehtävieni kirjosta. Tosin työajasta suuren osan on vienyt vaaleihin liittyvät tehtävät. Tämän syksyiset, laajat vaalit järjestetään kerran neljässä vuodessa, joten normaalisti näin paljon työaikaa ei kulu vaalijärjestelmän parissa. Nämä vaalit työllistivät enemmän kuin olin alun perin odottanut, osin vaalien kokoluokan vuoksi mutta myös sen takia että vaalijärjestelmää käytetään sen verran harvoin, että sen käyttöä joutuu muistelemaan ja opettelemaan uudelleen. Suuresta työmäärästä huolimatta oli mielenkiintoista osallistua koko vaalien järjestämisprosessiin vaalien suunnittelusta niiden toteuttamiseen ja nähdä mitä kaikkea toimenpiteitä ja tehtäviä vaaleihin liittyy.

Toinen tarkastelujakson aikana paljon työaikaa vienyt tehtävä oli laboratorio-ohjelmiston ja -päätteiden päivitys. Vastaavan laajuisia laajoja laboratorioympäristön päivityksiä ei ole aikaisemmin ollut. Tosin vastaavia tutkimusympäristöjen päivityksiä saattaa olla tiedossa tulevaisuudessakin, joten tästä ensimmäisestä kerrasta opituista asioista on varmasti hyötyä jatkossa.

Luvussa kaksi käsitellyssä nykytyön analyysin kuvasin työni suurimmiksi haasteiksi työtehtävieni vaihtelevuuden, toimintatapojen kehittämiseksi jäävän ajan vähyyden sekä työtehtävien priorisointiin ja hallintaan tarvittavien menetelmien ja työkalujen puutteen. Näihin tavoitteisiin on opinnäytetyön aikana löytynyt kehitystä sekä ratkaisuja työtehtävien hallinnassa ja priorisoinnissa. Työtehtävien vaihtelua en ole pystynyt vähentämään, mutta vaihtelun aiheuttamien haittojen torjuntaan on löytynyt keinoja Lean-menetelmässä käsiteltävien hukkien ehkäisyn muodossa. Aikaa toimintatapojen kehittämiseksi ei valitettavasti ole vielä tullut merkittävästi lisää, mutta uskon työtehtävien priorisoinnista ja hallinnasta kertyvän kokemuksen myötä vapautuvan aikaa päivittäisiltä järjestelmäkohtaisilta töiltä kehittämistoimenpiteiden edistämiseksi.

Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana kirjallisuuteenkin, etenkin Lean-menetelmää käsittelevään kirjallisuuteen, tutustuminen on antanut hyviä työkaluja ja ideoita omien työtehtävien hahmottamiseen, luokitteluun ja priorisointiin. Työtehtäväni tulevat useasta eri lähteestä ja ne vaihtelevat suuresti tehtävien vaatiman ajan, kiireellisyyden ja tärkeyden suhteen. Työtehtävien priorisointiin ajanhallintamatriisi eli tärkeyden ja kiireellisyyden kehikko oli yksinkertaisuudessaan mielenkiintoinen ajattelumalli, jonka hyödyntämisestä aion jatkaa. Työtehtävien arvottaminen ja priorisoiminen niiden tuoman lisäarvon kautta on myös hyvä keino työtehtävien hallintaan.

Lean-menetelmässä käsitellyt hukat ja niiden vähentäminen ovat mielestäni hyvä ja järjestelmällinen tapa keksiä kehityskohteita oman työn tehokkuuden parantamiseen ja työtehtävien erilaisuudesta johtuvan vaihtelun hallintaan. Seitsemästä hukasta koin odottamishukan, varastohukan, ylituotantohukan sekä epätarkoituksenmukaisen käsittelyn hukan suurimmiksi työtehtävien tehon heikentäjiksi. Toisaalta pystyn helposti omalla työtapojen muutoksella jossakin määrin vähentämään juuri näitä kyseisiä hukkia. Työtehtävien siirtelystä tai prosesseissa tapahtuvista virheistä johtuvien hukkien poistaminen vaatisi työtapojen ja -tehtävien suurempaa organisaatiotason muutoksia.

Yksittäisten hukkien poistamisen sijasta voisi olla tehokkaampaa vaikuttaa hukkien juuri-siihin eli työtehtävien ennakoimattomaan vaihteluun ja vaihtelun aiheuttamaan kuormittavuuteen. Oma vaikutusvaltani töiden määrään, vaihteluun ja sitä kautta työn kuormittavuuteen on kuitenkin rajallista, minkä vuoksi on olla hyvä keinoja, joilla voi vähentää vaihtelusta ja kuormittavuudesta syntyviä haittoja hukkien poistamisen muodossa.

Aikaisemmin työjononi hallinta on tapahtunut omassa päässäni konkreettisten työtehtävien ollessa hajallaan eri paikoissa sijaitsevista muistilistoista, sähköpostista, omassa mielessä, kalenterissa tai pöydällä post-it-lappuina. Tutustuessani erilaisiin työnjärjestely metodeihin ja työkaluihin havaitsin, että aikaisemmin itselleni sopivammat tavat eivät ehkä ole kaikkein tehokkaimpia. Getting Things Done -menetelmä vaikutti liian raskaalta otettavaksi käyttöön sellaisenaan, mutta sen suuren suosion takia sillä on varmasti meriittinsä, joten joitakin ominaisuuksia sieltä voisi poimia. GTD-menetelmän ajatus työtehtävien talentamisesta yhteen paikkaan pois kuormittamasta ajattelukapasiteettia vaikuttaa hyvältä ajatukselta. Tehtävälistojen ylläpito ja tehtävälistojen hallintaan tarkoitettujen ohjelmistojen opettelu voivat vaatia lisätyötä ennen kuin niistä alkaa syntyä hyötyä, keskitetystä tehtävälistasta on varmasti hyötyä pidemmällä aikavälillä. Microsoft Outlook -ohjelman tehtävien hallintatyökalu vaikuttaa jatkotutustumisen arvoiselta, riittävän yksinkertaiselta mutta silti monipuoliselta. Aikaisempi tapani aikatauluttaa ei-aikasidonnaisten työtehtävien teko kalenteriin kokouksien ja palaverin joukkoon ja kalenteria selaamalla huomata huomiota

vaativat työtehtävät on ollut sinällään toimiva tapa. GTD-menetelmän idea ilman tarkkaa aikataulua olevien työtehtävien kirjaaminen ja kalenterin erottaminen voisi olla hyvä tapa, sillä muutamaan kertaan huomasin että jätin tekemättä kalenteriini merkitsemät työtehtävät, sillä niitä ei ollut aivan pakko tehdä juuri kalenteriin merkittynä aikana.

Usean tehtävän teko samanaikaisesti johtuu työtehtävieni luonteesta, joten en todennäköisesti pysty koskaan kokonaan luopumaan useamman asian samanaikaisesta pyörittämisestä. Pysin jatkossa ”aloita lopettaminen ja lopeta aloittaminen” -ohjetta pitääkseni samanaikaisten työtehtävien määrän kohtuullisena ja työtehon optimaalisena.

Opinnäytetyön aikana tiedon tuottaminen, löytäminen, hallinta ja muokkaaminen dokumentaatioksi nousivat esille melkein joka viikko. Tiedonhallinnan ja tiedon löydettävyyden kannalta huomasin, että on tärkeää pitää säännöllisesti tiedonhuolto-hetkiksi nimeni hetkiä, jolloin työtehtävien aikana kertynyttä tietoa karsitaan, organisoidaan ja muokataan uusiksi, jotta tietomassan joukossa on jatkossakin löydettävissä kulloinkin tarvittavat tiedot. Järjestelmädokumentaation laatimiseen on keskitettävä huomiota jatkossakin.

Yllämainittujen yksittäisten konkreettisten, työkalukeskeisten kehittämistoimenpiteiden lisäksi Lean-menetelmään tutustuminen toi kahdenlaisia ideoita. Työmenetelmien kehittämisen kannalta Lean-menetelmässä on paljon erilaisia mielenkiintoiselta vaikuttavia menetelmiä ja työkaluja, joista voi syntyä konkreettisia työkaluja käytettäväksi työtehtävien hallintaan. Näiden lisäksi, vaikka Lean-menetelmän esittely jäi tämän opinnäytetyön viikkoanalyysissä vajavaiseksi, niin tämän opinnäytetyön aikana oma käsitykseni Lean-menetelmän periaatteista ja tavoitteista. Käsitykseni Lean-ajattelusta on varmasti vielä alkutekijöissään tämän opinnäytetyön puitteissa tehdyn lyhyen tutustumien jälkeen. Tarkoitukseni on jatkaa Lean-menetelmään tutustumista muun muassa perehtymällä Lean-kirjallisuuteen, Lean-ajattelun soveltamiseen käytännön esimerkkien kautta oman työpaikani Lean-projekteissa sekä tutustumalla LinkedIn-palvelussa oleviin Lean-ryhmiin, kuten 'Lean Six Sigma' ja 'Lean thinking'.

Olin merkinnyt jokaisen seurantaviikon viikkoanalyysin yhden opin, jonka ottaisin viikolta mukaani ja jota hyödyntäisin jatkossa työssä kehittämisessä. Opit ovat

- Viikko 1: Keskeneräisten työtehtävien määrän vähentäminen
- Viikko 2: Tiedon hallinnan kehittäminen ja dokumentaation laatiminen
- Viikko 3: Odottamishukan vähentäminen vastaamalla kysymyksiin nopeasti
- Viikko 4: Ajanhallintamatriisi työtehtävien priorisoimiseen
- Viikko 5: Tutustuminen työtehtävien tallentamis- ja hallintatyökaluihin
- Viikko 6: Huomion kiinnittäminen vaihteluun ja ylikuormittumiseen

- Viikko 7: Ylituotantohukan vähentäminen, eli työtehtävien oikea aikainen teko tarkoituksenmukaisella panostuksella
- Viikko 8: Virheiden, eli poikkeamien tunnistaminen ja korjaaminen

Kaikkia ylläolevia oppeja en ole ehtinyt vielä hyödyntämään tämän opinnäytetyön aikakehyksessä, mutta opinnäytetyön teon aikana opitut asiat sekä nämä kahdeksan kiteytettyä oppia tarjoavat hyvän perustan jatkaa tämän päiväkirjamaisen opinnäytetyön aikana alkannutta matkaa oman työn kehittämisessä ja hallinnassa kohti tehokkaampia työskentelytapoja.

Lähteet

Aikkila, P. & Saukko, T. 2012. Tietojärjestelmän käyttöönotto ja ylläpito (Implementation and Maintenance of Information System). Kandidaatintyö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Luettavissa <http://www.doria.fi/handle/10024/77023>. Luettu 15.10.2017.

Ammattienedistämislaitossäätiö AEL. Luettavissa <https://www.ael.fi/koulutustarjonta/getting-things-done>. Luettu 1.11.2017.

Avoin tiede ja tutkimus -hanke ja Tietoarkisto 2017a. EU:n tietosuojaa-asetus – tietosuojalainsäädännön muutokset tutkimuksessa ja arkistoinnissa. Luettavissa http://www.fsd.uta.fi/fi/ajankohtaista/tapahtumat/eun_tietosuojaa_asetus_2017/. Luettu 31.10.2017.

Avoin tiede ja tutkimus -hanke ja Tietoarkisto 2017b. Tietosuojaa ja tutkittavan suostumus osallistua tutkimukseen -seminaari. Luettavissa http://www.fsd.uta.fi/fi/ajankohtaista/tapahtumat/tietosuojaa_ja_suostumus2017/. Luettu 1.11.2017.

Backman J. 2016. 5 askelta. Lyhyt oppimäärä. Artikkeleita Getting Things Done® -työnkulusta. Luettavissa <https://gtdnordic.fi/wp-content/uploads/2016/08/5-ASKELTA.pdf>. Luettu 27.11.2017.

Bell, S & Orzen, M. 2011. Lean IT – enabling and sustaining your lean transformation.

Dagleish, D. 2010. Fast Way to Find and Delete Excel Rows. Luettavissa <http://blog.contextures.com/archives/2010/06/21/fast-way-to-find-and-delete-excel-rows/>. Luettu 30.10.2017.

Hamberg, E. GTD in 15 minutes – A Pragmatic Guide to Getting Things Done. Luettavissa <https://hamberg.no/gtd/>. Luettu 28.11.2017.

Hansen, S. 2016. How to get started with OneNote and tasks in a structured way using GTD. Luettavissa <https://www.linkedin.com/pulse/how-get-started-onenote-tasks-structured-way-using-gtd-st%C3%A5le-hansen/>. Luettu 11.10.2017.

Helsingin yliopisto lyhyesti 17.8.2017. Luettavissa
<https://www.helsinki.fi/fi/yliopisto/helsingin-yliopisto-lyhyesti>. Luettu 20.11.2017.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Inbox Zero. Luettavissa <http://whatis.techtarget.com/definition/inbox-zero>. Luettu 10.10.2017.

James, G. 2017. Why 'Inbox Zero' Is a Stupid Time Management Approach. Luettavissa
<https://www.inc.com/geoffrey-james/worlds-dumbest-time-management-technique-inbox-zero.html>. Luettu 10.10.2017.

Kukkonen, J. & Lepistö A. 9.10.2017. Lean-tietoisku. Helsingin yliopisto. Koulutus. Helsinki.

Mikkonen, P. 2002. Sukunimien etuliitteet. Kielikello 4/2002. Luettavissa
<http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=1394>. Luettu 17.11.2017.

Modig, N. & Åhlström, P. 2016, Tätä on LEAN – ratkaisu tehokkuusparadoksiin. 6. painos, Rheologica Publishing. Tukholma.

Pohjonen, R. 2002. Tietojärjestelmien kehittäminen. Docendo. Jyväskylä.

Sáezs F. Basic GTD: The Two-Minute Rule. Luettavissa
<https://facilethings.com/blog/en/basics-two-minute-rule>. Luettu 2.12.2017.

Silverthorne, S. 2009. Best Email Tip: The Two Minute Rule. Luettavissa
<https://www.cbsnews.com/news/best-email-tip-the-two-minute-rule/>. Luettu 3.12.2017.

Staley, O. 2017. Inbox Zero is a waste of time. This is how a world-class behavioral economist tames his email. Luettavissa <https://qz.com/939229/how-do-you-get-to-inbox-zero-this-is-the-system-the-noted-behavioral-economist-dan-ariely-uses-to-tames-his-email/>. Luettu 10.10.2017.

Tiirikainen, V. 2008. Johtaja: Ole IT-strategi. Talentum. Helsinki.

Torkkola, S. 2017. LEAN asiantuntijatyön johtamisessa. 5. painos. Alma Talent (vai Talentum Pro). Helsinki.

Vikasietotila-podcast, 26.9.2016. Ykköset ja nollat häkissä tai läjässä. Kuunneltavissa <https://areena.yle.fi/1-3735593>. Kuunneltu 20.9.2017.